

Guia de administração
Revisão D

SaaS Email Archiving

COPYRIGHT

Copyright © 2014 McAfee, Inc. Não copiar sem permissão.

RECONHECIMENTO DE MARCAS COMERCIAIS

McAfee, o logotipo McAfee, McAfee Active Protection, McAfee DeepSAFE, ePolicy Orchestrator, McAfee ePO, McAfee EMM, Foundscore, Foundstone, Policy Lab, McAfee QuickClean, Safe Eyes, McAfee SECURE, SecureOS, McAfee Shredder, SiteAdvisor, McAfee Stinger, McAfee Total Protection, TrustedSource, VirusScan e WaveSecure são marcas comerciais ou marcas registradas da McAfee, Inc. ou de suas afiliadas nos EUA e em outros países. Outros nomes e marcas podem ser propriedade de terceiros.

Os nomes e as descrições de produtos e recursos estão sujeitos a alteração sem aviso prévio. Visite mcafee.com para ver os produtos e recursos mais novos.

INFORMAÇÕES SOBRE A LICENÇA

Contrato de licença

AVISO A TODOS OS USUÁRIOS: LEIA ATENTAMENTE O CONTRATO LEGAL APROPRIADO CORRESPONDENTE À LICENÇA ADQUIRIDA POR VOCÊ. NELE ESTÃO DEFINIDOS OS TERMOS E AS CONDIÇÕES GERAIS PARA A UTILIZAÇÃO DO SOFTWARE LICENCIADO. CASO NÃO TENHA CONHECIMENTO DO TIPO DE LICENÇA QUE FOI ADQUIRIDO, CONSULTE A DOCUMENTAÇÃO RELATIVA À COMPRA OU À CONCESSÃO DA LICENÇA, INCLUÍDA NO PACOTE DO SOFTWARE OU FORNECIDA SEPARADAMENTE (COMO LIVRETO, ARQUIVO NO CD DO PRODUTO OU UM ARQUIVO DISPONÍVEL NO SITE DO QUAL O PACOTE DE SOFTWARE FOI OBTIDO POR DOWNLOAD). SE NÃO CONCORDAR COM TODOS OS TERMOS ESTABELECIDOS NO CONTRATO, NÃO INSTALE O SOFTWARE. SE FOR APLICÁVEL, VOCÊ PODERÁ DEVOLVER O PRODUTO À MCAFEE OU AO LOCAL DA AQUISIÇÃO PARA OBTER REEMBOLSO TOTAL.

Conteúdo

Prefácio	5
Sobre este guia	5
Público-alvo	5
Convenções	5
O que há neste guia	6
Encontrar a documentação do serviço McAfee SaaS	6
1 Email Archiving	7
2 Gerenciamento do Email Archiving	9
Recursos e informações de instalação	9
3 Configuração do Email Archiving	11
Autorizar alterações em configurações de arquivo	11
Configuração do arquivo pela primeira vez	12
Adicionar seu primeiro endereço de e-mail de aprovador	12
Alterar as configurações de armazenamento	13
4 Criar e gerenciar origens de e-mail	15
Configuração da conectividade da origem de e-mail	15
Configurar alertas de origem de e-mail	17
Upgrade ou substituição de um servidor de e-mail	18
5 Arquivar mensagens do histórico	21
Usar várias origens de e-mail do histórico para aprimorar o desempenho da importação	22
Configuração do servidor de e-mail para arquivar mensagens do histórico	22
Configuração de uma origem de e-mail do histórico	23
Arquivar mensagens do histórico que incluem diferentes tipos de formato	23
6 Pesquisa do arquivo	25
Aperfeiçoamento dos resultados da pesquisa	25
Prevenir o uso de palavras insignificantes	31
Uso da pesquisa simples	32
Localizar e-mails usando a Pesquisa simples	32
Uso da pesquisa avançada	34
Localizar e-mails usando a Pesquisa avançada	34
Regras para pesquisa multilíngue	36
Regras para caracteres especiais em uma pesquisa de cabeçalho	36
Uso da pesquisa de ID de arquivamento	37
Localizar e-mails usando a pesquisa de ID de arquivamento	37
Exibição de um e-mail arquivado	37
Exibição de uma mensagem	38
Salvamento de pesquisas para reutilização	38
Salvamento de uma pesquisa	38
Execução de uma pesquisa salva	38

Exportar mensagens	39
Diretrizes para arquivos .zip	39
Exibição de arquivos .eml	40
Exportar mensagens	40
7 Eliminação de mensagens	43
Eliminação de mensagens	43
Detalhes da função de Representante de conformidade de arquivos	44
8 Configuração de retenção para grupos	45
Criar um grupo e adicionar uma retenção de grupo	45
Restaurar o tamanho da retenção do arquivo global para um grupo	46
9 Gerenciamento da guarda de documentos	47
Como funciona a guarda de documentos	47
Ativar e desativar a guarda de documentos global	47
Ativar guarda de documentos global	48
Desativar guarda de documentos global	48
Adicionar e excluir guardas de documentos específicas para usuários	48
Adicionar uma nova guarda de documentos específica para usuário	49
Atualização de uma guarda de documentos específica para usuários	50
Excluir uma guarda de documentos específica para usuário	50
10 Gerar relatórios	51
Geração de relatório	51
Filtrar um relatório	52
Exibição de detalhes de relatório	52
Fazer download de um relatório	52
11 Fazer download do Complemento Arquivo	53
12 Perguntas frequentes	55
13 Solução de problemas	59
Solução de problemas de conectividade	59
Mensagens de erro comuns	62
Problemas com a caixa de correio de diário do Exchange Server	63
Problemas com origens de e-mail do histórico	64
Limitação conhecida no Exchange Server 2003 afeta os dados do histórico	64
14 Convenções da interface de usuário	67
Índice	69

Prefácio

Este guia fornece as informações necessárias para configuração, uso e manutenção do seu serviço McAfee SaaS.

Conteúdo

- ▶ [Sobre este guia](#)
- ▶ [Encontrar a documentação do serviço McAfee SaaS](#)

Sobre este guia

Estas informações descrevem o público-alvo do guia, as convenções tipográficas e os ícones utilizados, além de como o guia é organizado.

Público-alvo

A documentação do McAfee SaaS passou por uma pesquisa cuidadosa e foi escrita direcionada ao público-alvo.

As informações neste guia destinam-se principalmente a:

- **Administradores** — Pessoas que configuram e gerenciam recursos específicos de um serviço.

Convenções

Este guia usa as seguintes convenções tipográficas e ícones.

Título do livro ou Ênfase

Título de um livro, capítulo ou tópico; introdução de um novo termo; ênfase.

Negrito

Texto que é rigidamente enfatizado.

Entrada do usuário ou
Caminho

Comandos ou qualquer outro texto que o usuário digita; o caminho de uma pasta ou programa.

Código

Uma amostra de código.

Interface do usuário

Palavras na interface do usuário, que incluem opções, menus, botões e caixas de diálogo.

Hipertexto azul

Um link ativo para um tópico ou site.



Nota: Informações adicionais, como um método alternativo de acessar uma opção.



Dica: Sugestões e recomendações.



Importante/Atenção: Conselho importante para proteger seu sistema de computador, instalação de software, rede, negócios ou dados.

O que há neste guia

Este guia foi organizado para ajudá-lo a encontrar as informações que você precisa.

Ele está dividido em partes funcionais destinadas a ajudá-lo na realização de seus objetivos ao usar seu serviço McAfee SaaS. Cada parte está dividida em capítulos que agrupam informações relevantes por recurso e tarefas associadas para que você possa ir diretamente ao tópico necessário para concretizar seus objetivos.

Encontrar a documentação do serviço McAfee SaaS

A McAfee fornece as informações necessárias durante cada fase da implementação do serviço, desde a instalação até o uso diário e a solução de problemas. Após o lançamento da atualização do serviço, as informações são adicionadas ao site de suporte do McAfee SaaS Email and Web Security.

Tarefa

- 1 Vá para a página de suporte do McAfee SaaS Email and Web Security em <http://support.mcafeesaas.com>
- 2 Em **Knowledge Base** (Base de dados de conhecimento), clique em **Reference Materials** (Materiais de referência).
- 3 Em **Reference Materials** (Materiais de referência), role para baixo para acessar as informações necessárias:
 - Melhorias de serviço e notas de versão
 - Materiais de treinamento
 - Guias de referência de serviço

1

Email Archiving

O Email Archiving é um serviço baseado na nuvem que arquiva automaticamente os seus e-mails em um local seguro e centralizado. Além disso, o Email Archiving permite que você pesquise os seus e-mails arquivados de forma que possa localizar e recuperar rapidamente as suas *mensagens* quando precisar delas.

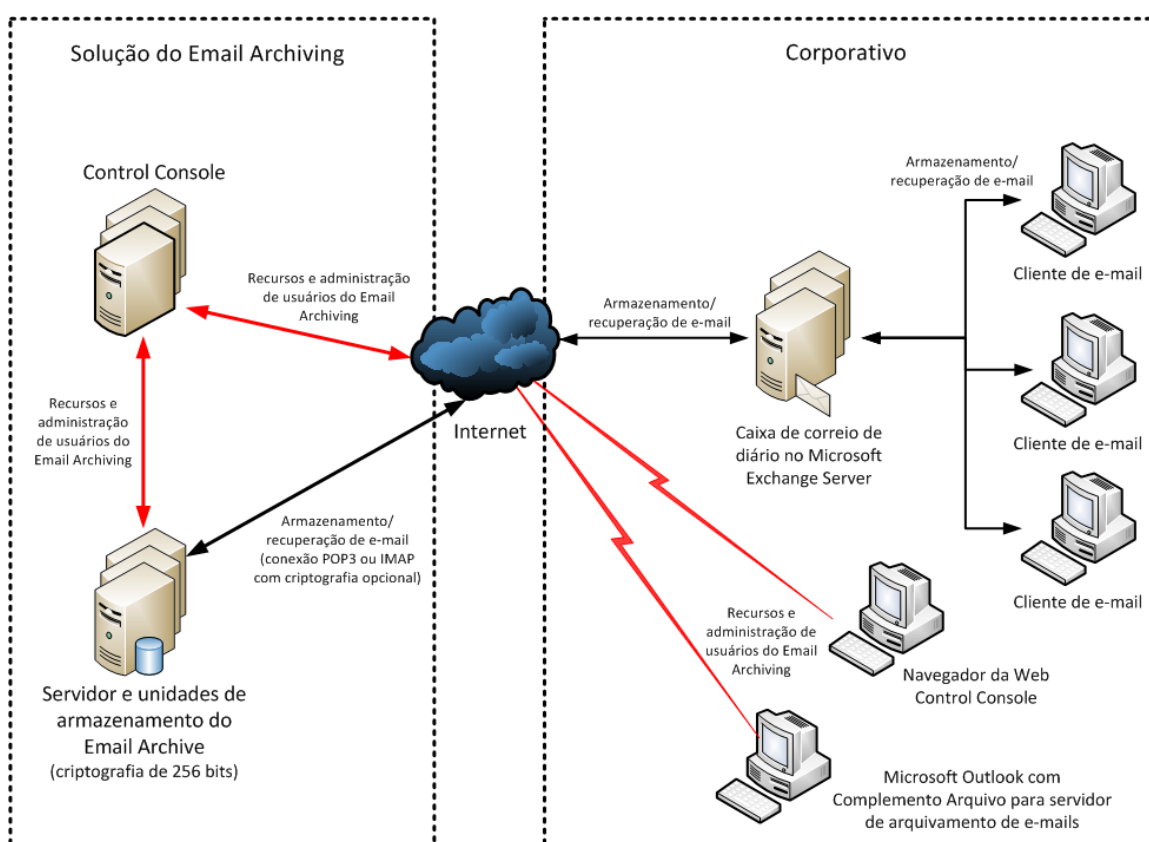


Figura 1-1 Arquitetura do Email Archiving

2

Gerenciamento do Email Archiving

Os Administradores de clientes são responsáveis por configurar usuários e servidores de e-mail e gerenciar origens de e-mail no Control Console.

Recursos e informações de instalação

Os Administradores de clientes devem consultar toda a documentação relevante antes de executar tarefas no Control Console.

Tabela 2-1 Lista de verificação de documentos de instalação

Documento	Finalidade
<i>Email Archiving Service Activation Guide (Guia de ativação do serviço do Email Archiving)</i>	Apresenta uma visão geral do processo de instalação e ativação. Também inclui informações de conectividade e acesso específicas do cliente.
<i>Account Management Administrator Guide (Guia do administrador do Gerenciamento de Contas)</i>	Descreve as tarefas necessárias para instalar usuários e configurar o Control Console como pré-requisito para instalar o Email Archiving. Revise as seguintes informações: • Managing Domains (Gerenciamento de domínios) • Managing Users and Other Administrators (Gerenciamento de usuários e outros administradores)
<i>Email Archiving Quick Setup Guide for Microsoft Exchange Server (Guia de instalação rápida do Email Archiving para Microsoft Exchange Server)</i>	Oferece informações importantes sobre como configurar os servidores de e-mail na preparação para a instalação da conectividade de e-mail no Email Archiving. Selecione o guia apropriado para o seu servidor: • Exchange Server 2000 • Exchange Server 2003 • Exchange Server 2007 • Exchange Server 2010 • Exchange Server 2013

3

Configuração do Email Archiving

Antes de começar a usar o serviço Email Archiving, você deve realizar a configuração necessária. Esse processo inclui selecionar as opções de **Local de armazenamento de dados**, **Tamanho da retenção de arquivos** e **Eliminação seletiva**. Você também precisa adicionar pelo menos um aprovador de alterações de arquivo.

Conteúdo

- ▶ *Autorizar alterações em configurações de arquivo*
- ▶ *Configuração do arquivo pela primeira vez*
- ▶ *Adicionar seu primeiro endereço de e-mail de aprovador*
- ▶ *Alterar as configurações de armazenamento*

Autorizar alterações em configurações de arquivo

Um *aprovador de alterações de arquivo* é qualquer pessoa que o administrador autorize a revisar e depois aprove ou rejeite alterações às configurações de **Armazenamento** no **Email Archiving**.

Gerenciamento de Aprovação de alteração

Os Administradores de cliente e indivíduos de nível superior gerenciam a lista de endereços de e-mail de aprovação usando a seção **Aprovação de alteração** da guia **Armazenamento**.

- Os administradores podem adicionar e remover endereços de e-mail conforme o necessário. O número máximo de aprovadores é 10.
- Cada novo endereço deve ser verificado como válido antes que ele possa ser aprovado e autorizado como um novo aprovador.
- Após o primeiro aprovador ser adicionado, todas as alterações subsequentes à lista de endereços de e-mail devem ser aprovadas por um aprovador de alterações de arquivo existente.

Processo de aprovação

O processo de aprovação normalmente segue estas etapas.

- 1 Um administrador faz uma alteração às configurações para retenção global, eliminação seletiva ou à lista de aprovadores de alterações de arquivo.
- 2 Uma notificação de e-mail é enviada para cada aprovador de alterações de arquivo solicitando a aprovação ou rejeição da alteração.
- 3 Um aprovador de alterações de arquivo responde o e-mail, aprovando ou rejeitando a alteração. Somente uma resposta é necessária.
- 4 Todos os aprovadores de alterações de arquivo são informados sobre a decisão do primeiro aprovador por e-mail.
- 5 Se a alteração for aprovada, ela é registrada no relatório **Configuração do armazenamento**.

Configuração do arquivo pela primeira vez

Se você é usuário novato do Email Archiving, deverá concluir o processo de configuração para poder começar a arquivar mensagens.

Antes de iniciar

Você precisa ser um Administrador de clientes ou ter uma função superior para concluir o processo de configuração.

Tarefa

Para obter definições de opções, clique em **Ajuda** na interface.

- 1 Clique na guia **Email Archiving**.

Você será redirecionado automaticamente para a guia **Instalação | Armazenamento**.

- 2 Selecione o **Local de armazenamento de dados** da sua preferência.

- 3 Selecione um **Tamanho da retenção de arquivos**.

- 4 Se necessário, selecione a opção **Eliminação seletiva**.

- 5 Clique em **Salvar**.

Uma mensagem confirma sua seleção. Neste ponto, o **Local de armazenamento de dados** é salvo, mas não bloqueado. Você pode continuar a fazer alterações nesse valor até que as origens de e-mail estejam ativas. Depois disso, o valor é definido permanentemente.

- 6 Clique em **OK**.

Você é redirecionado automaticamente à guia **Origens de e-mail**.

Aqui você deve:

- Adicionar usuários de acordo com as instruções no Gerenciamento de Contas.
- Adicionar e ativar origens de e-mail.
- Adicionar pelo menos um aprovador de alterações de arquivo em **Aprovação de alteração**.

Adicionar seu primeiro endereço de e-mail de aprovador

Você deve adicionar pelo menos um endereço de e-mail de aprovador de alterações de arquivos à seção **Aprovação de alteração** da janela. Como administrador, você pode começar adicionando seu próprio endereço de e-mail. Depois de adicionar um endereço de e-mail, as opções restantes na guia **Armazenamento** tornam-se ativas e você pode fazer alterações adicionais.

Antes de iniciar

É necessário ser um Administrador de clientes ou superior para adicionar um endereço de e-mail de aprovador.

Para obter definições de opções, clique em **Ajuda** na interface.

Tarefa

- 1 Selecione **Email Archiving | Instalação | Armazenamento**.
 - 2 Role para baixo até **Aprovação de alteração**, insira um endereço de e-mail válido no campo **Endereço de e-mail do aprovador** e clique em **Adicionar**.
 - 3 Clique em **Salvar**.
- A página verifica sua solicitação e o sistema envia um e-mail para o endereço que você inseriu.
- 4 Execute seu cliente de e-mail e abra o e-mail do Email Archiving.
 - 5 Clique no link **Validar**.

Você será redirecionado para uma nova página da Web que verifica que você adicionou o e-mail como um aprovador.

- 6 Retornar ao Email Archiving.



Você pode precisar efetuar login novamente para atualizar a página, ou clique na guia **Email Archiving**.

- 7 Selecione **Email Archiving | Instalação | Armazenamento** para exibir as alterações.

Todas as opções estão ativas e seu endereço de e-mail é atualizado na lista **Aprovação de alteração** com um status de **Verificado**.

Alterar as configurações de armazenamento

Depois que o processo de configuração estiver completo, você pode retornar às configurações de armazenamento a qualquer momento para fazer alterações adicionais.

Antes de iniciar

Você deve concluir a configuração inicial e adicionar pelo menos um aprovador de alterações de arquivo antes de fazer quaisquer alterações adicionais às configurações de armazenamento.

Tarefa

Para obter definições de opções, clique em **Ajuda** na interface.

- 1 Selecione **Email Archiving | Instalação | Armazenamento**.
- 2 Altere as configurações conforme o necessário.
 - Selecione um novo **Local de armazenamento de dados**.



O **Local de armazenamento de dados** é editável desde que você ainda não tenha ainda ativado uma origem de e-mail.

- Selecione um **Tamanho da retenção de arquivos**.

- Ative ou desative **Eliminação seletiva**.
- Adicione ou remova um aprovador de alterações de arquivo em **Aprovação de alteração**.



Certifique-se de comunicar a outros usuários que você os está adicionando e que eles devem esperar um e-mail de verificação.

3 Clique em **Salvar**.



Sua alteração não será aplicada até ser salva.

O valor que você alterou permanece bloqueado até ser aprovado ou rejeitado por um aprovador de alterações de arquivo. Novos aprovadores de alterações de arquivo devem verificar seus endereços de e-mail antes de poderem ser aprovados ou rejeitados. Você precisará atualizar a página ou efetuar logon novamente para exibir as alterações de status.

4

Criar e gerenciar origens de e-mail

A adição e a manutenção de origens de e-mail permitem que o Email Archiving recupere e-mails de servidores de e-mail e armazene essas mensagens no arquivo.

No Email Archiving uma *origem de e-mail* corresponde a uma caixa de correio de diário em um servidor de e-mail. O recurso de registro em diário do Microsoft Exchange registra uma cópia, ou diário, de todas as mensagens de e-mail enviadas e recebidas processadas pelo Exchange Server. O registro em diário garante que os destinatários da lista de distribuição e de Cco (cópia oculta) sejam capturados e arquivados. O Exchange Server envia esse e-mail copiado para uma caixa de correio dedicada chamada caixa de correio de destinatários de diário, que também se localiza no Exchange Server. O serviço então recupera os e-mails dessa caixa de correio de destinatários de diário e arquiva-os.

Cada banco de dados do Exchange tem sua própria caixa de correio de diário. Você pode ter mais de uma caixa de correio de diário em único servidor e pode ter vários servidores no seu ambiente. Quando ativado, o Email Archiving faz a sondagem de cada origem de e-mail a cada 15 minutos para verificar se há mensagens disponíveis. Novas mensagens são recebidas por arquivos redundantes fora do local.

O gerenciamento de origens de e-mail envolve a criação e manutenção de origens de e-mail ativas e do histórico.

Conteúdo

- ▶ [Configuração da conectividade da origem de e-mail](#)
- ▶ [Configurar alertas de origem de e-mail](#)
- ▶ [Upgrade ou substituição de um servidor de e-mail](#)

Configuração da conectividade da origem de e-mail

Para ativar a comunicação entre o Email Archiving e o servidor de e-mail, adicione uma origem de e-mail e defina suas opções de conexão. As origens de e-mail são necessárias tanto para as caixas de correio de diário ativas quanto para as mensagens do histórico.

Antes de iniciar

Siga estas diretrizes:

- É necessário ser Administrador de clientes para configurar ou modificar uma origem de e-mail.
- Verifique se você configurou a caixa de correio no servidor de e-mail corretamente.
- Configure os usuários finais em Gerenciamento de Contas antes de adicionar e ativar a primeira origem de e-mail.

Tarefa

Para obter definições de opções, clique em **Ajuda** na interface.

1 Selecione **Email Archiving | Configurar | Origens de e-mail**.

2 Clique em **Novo**.

Se essa origem de e-mail for a sua primeira, uma mensagem será exibida. Crie seus usuários em Gerenciamento de contas antes de configurar origens de e-mail. Clique em **OK** para continuar ou em **Cancelar** se você ainda não tiver configurado os usuários.

Figura 4-1 Janela Nova origem de e-mail

3 Configure as opções de **Conexão**.

Essas opções permitem que o Email Archiving se comunique com o servidor de e-mail.

4 Selecione para exigir validação da autoridade de certificação.

5 Selecione se a origem de e-mail será para as mensagens do histórico.



Para selecionar essa opção, é necessário armazenamento extra para as mensagens do histórico.

6 Selecione se deseja ativar a nova origem de e-mail.

Observe que agora o botão **Salvar** está inativo.

7 Selecione se a origem de e-mail usará um período de silêncio.

O período de silêncio deve ser de pelo menos 30 minutos, mas não acima de 10 horas.

8 Teste a conexão com o servidor de e-mail se necessário.

Agora, o botão **Salvar** está ativo.

9 Salve a origem de e-mail:

- Para salvar uma origem de e-mail inativa, preencha os campos **Nome do servidor**, **Porta** e **Nome do usuário da caixa de correio**.
- Para salvar uma origem de e-mail ativa, preencha *todos* os campos, selecione **Ativo** e clique em **Testar conectividade** com êxito no resultado.

a Verifique as suas seleções.

b Clique em **Salvar**.

A janela **Nova origem de e-mail** será fechada.

A origem de e-mail agora está configurada para transferir mensagens de e-mail do servidor de e-mail para o arquivo.

Configurar alertas de origem de e-mail

A instalação de alertas de origem de e-mail permite que você receba notificações automaticamente quando houver problemas com a conectividade da origem de e-mail, autenticação, recebimento ou fila de diários.

Antes de iniciar

- É necessário ser Administrador de clientes para configurar ou modificar uma origem de e-mail.
- Conclua e salve todas as configurações de origem de e-mail necessárias na guia **Conexão** antes de configurar alertas.

Para obter definições de opções, clique em **Ajuda** na interface.

Tarefa

- 1 Abra a origem de e-mail e clique na guia **Alertas**.

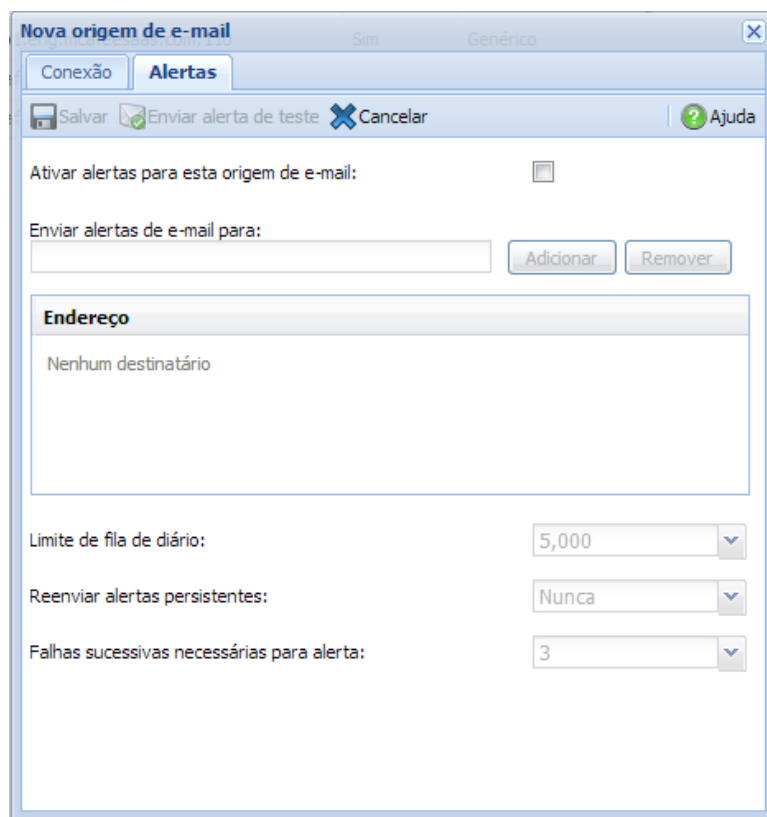


Figura 4-2 Janela Origens de e-mail, guia Alertas

- 2 Preencha o formulário e clique em **Salvar**.

Upgrade ou substituição de um servidor de e-mail

Faça upgrade da versão do Exchange Server no servidor de e-mail ou substitua um servidor de e-mail existente, garantindo, ao mesmo tempo, que todos os e-mails sejam arquivados corretamente.

Antes de iniciar

Você deverá ser capaz de executar tarefas no servidor de e-mail e modificar origens de e-mail no Control Console.

Tarefa

- 1 Remova a capacidade do servidor de enviar e receber e-mails.
- 2 Monitore a caixa de correio de diário até que todos os e-mails tenham sido selecionados e removidos pelo Email Archiving.
- 3 Abra o Control Console e desmarque a configuração **Ativo** de cada origem de e-mail que esteja apontando para o antigo servidor.

Isso impedirá o Email Archiving de tentar importar e-mails das suas caixas de correio de diário durante o upgrade.

- 4 Faça upgrade e certifique-se de que nenhum e-mail possa ser enviado ou recebido pelo seu servidor até que o registro no diário seja ativado.
- 5 Permita o fluxo de e-mails para o seu servidor quando o upgrade for concluído e o registro no diário for ativado.
- 6 Abra o Control Console e edite as origens de e-mail para que elas usem o formato correto de e-mail e endereço do novo servidor.
- 7 Ative, teste e salve cada origem de e-mail.
 - a Selecione **Ativo**.
 - b Clique em **Testar conectividade** para verificar se o Email Archiving pode se conectar ao servidor.
 - c Clique em **Salvar**.
- 8 Monitore as caixas de correio do diário para garantir que os e-mails estejam sendo importados corretamente.

Espere que seja feita a sondagem da sua origem de e-mail para receber novas mensagens dentro de aproximadamente 15 minutos depois de sua ativação.

5

Arquivar mensagens do histórico

O processo de origem de e-mail também pode ser usado para o armazenamento de dados do histórico. No entanto, há diferenças importantes entre os dois processos.

O armazenamento de mensagens do histórico pode ser usado para:

- As mensagens de e-mail que foram salvas antes da ativação do Email Archiving.
- Mensagens de e-mail que foram salvas fora do processo de registro no diário do Exchange.
- Mensagens de e-mail que foram salvas em arquivos .pst.
- Mensagens de e-mail que ainda se encontram no Exchange Server.

O que torna o armazenamento de dados do histórico diferente?

- As mensagens do histórico são arquivadas indefinidamente, enquanto os e-mails padrão são armazenados de acordo com o período de retenção.
- O número total de mensagens do histórico no arquivamento se limita ao espaço de armazenamento que você comprou com o Contrato de serviço.

Processo de arquivamento do histórico

Quando a origem de e-mail do histórico está ativa, o sistema recebe todas as mensagens que foram movidas para a caixa de correio do histórico no servidor de e-mail. Conforme cada mensagem é movida para o arquivamento, ela também é excluída da caixa de correio. Esse processo só termina quando a caixa de correio fica vazia ou o armazenamento do histórico fica cheio.

O Email Archiving desativa a origem de e-mail do histórico automaticamente quando é atingido o limite de armazenamento de dados do histórico. Para continuar, adquira mais armazenamento e reative a origem de e-mail do histórico.

Monitoramento do arquivamento do histórico

O Email Archiving utiliza o recurso de alertas da **Origem de e-mail** para notificá-lo automaticamente sobre sua conclusão ou quando todo o espaço de armazenamento disponível tiver sido consumido. Para receber notificações sobre o status de seu espaço de armazenamento do histórico, ative os alertas.

Além disso, você pode fazer o seguinte:

- Verificar a caixa de correio do histórico, no servidor de e-mail, para ver se ainda há mensagens a serem arquivadas.
- Veja na guia **Visão geral** se a origem de e-mail está ativa.
- Exiba a guia **Visão geral** e verifique o valor do campo **Uso de armazenamento de dados do histórico**.

Conteúdo

- [Usar várias origens de e-mail do histórico para aprimorar o desempenho da importação](#)
- [Configuração do servidor de e-mail para arquivar mensagens do histórico](#)

- ▶ *Configuração de uma origem de e-mail do histórico*
- ▶ *Arquivar mensagens do histórico que incluem diferentes tipos de formato*

Usar várias origens de e-mail do histórico para aprimorar o desempenho da importação

O tempo necessário para a importação do histórico depende dos recursos disponíveis em seu servidor de e-mail e da conexão com a Internet. Ao criar mais de uma origem de e-mail do histórico, você pode reduzir o tempo consumido para concluir uma grande importação de histórico.

Considere estas dicas para aprimorar o desempenho da importação de histórico:

- Para importações superiores a algumas centenas de GB, considere armazenar os dados de histórico em um servidor dedicado temporário. Essa estratégia permite dedicar a máxima quantidade de E/S de servidor/disco à importação, reduzindo o impacto sobre o ambiente de produção.
- Considere criar várias caixas de entrada no servidor temporário, cada uma populada com uma quantidade uniforme de dados de histórico e com uma origem de e-mail do histórico separada.
- Os clientes podem validar que sua largura de banda e infraestrutura "críticas" estejam livres de gargalos prejudiciais.

Configuração do servidor de e-mail para arquivar mensagens do histórico

Crie uma caixa de correio do histórico designada no servidor de e-mail como pré-requisito para o arquivamento de mensagens do histórico.

Antes de iniciar

Siga estas diretrizes:

- Todas as mensagens do histórico devem ter o mesmo formato.



Se houver uma combinação de mensagens registradas em diário de envelope e de mensagens não registradas em diário de envelope, poderá haver problemas de arquivamento ou resultados de pesquisa inesperados no Email Archiving.

- A caixa de correio do histórico no servidor não pode ser uma caixa de correio de diário.
- A caixa de correio do histórico não pode pertencer a um usuário ativo porque todas as suas mensagens serão excluídas após o arquivamento.
- Não encaminhe nem envie mensagens para a caixa de correio do histórico. O encaminhamento ou envio de mensagens altera as informações do remetente/destinatário, bem como outros metadados das mensagens.
- Para manter uma cópia das mensagens do histórico, além da versão arquivada, copie essas mensagens para um local fora da caixa de correio de mensagens do histórico.

Tarefa

- 1 Crie uma caixa de correio para e-mails do histórico no servidor de e-mail.
- 2 Copie todas as mensagens que você deseja arquivar para a caixa de correio do histórico. Essas mensagens podem vir tanto de caixas de correio quanto de arquivos .pst de usuários.

Assim que tiver copiado todas as suas mensagens, você poderá efetuar login no Email Archiving e criar uma nova origem de e-mail do histórico.

Configuração de uma origem de e-mail do histórico

Configure uma origem de e-mail para arquivar as suas mensagens do histórico.

Antes de iniciar

Verifique se você configurou a caixa de correio no servidor de e-mail corretamente para arquivar as mensagens do histórico.

Siga estas diretrizes ao criar uma origem de e-mail do histórico:

- Use o tipo de **Formato de mensagem** corresponde à versão do Exchange que registrou as mensagens em diário originalmente. Ou selecione **Genérico**.
- Sempre selecione **Histórico**.

Tarefa

Para obter definições de opções, clique em **Ajuda** na interface.

- 1 Selecione **Email Archiving | Instalação | Origens de e-mail** e clique em **Novo**.
A janela **Nova origem de e-mail** será exibida.
- 2 Preencha o formulário e clique em **Salvar**.

Arquivar mensagens do histórico que incluem diferentes tipos de formato

Ao arquivar mensagens do histórico, todas devem ser do mesmo tipo. Se mensagens de diferentes formatos forem misturadas, separe-as e archive-as em origens de e-mail correspondentes.

Antes de iniciar

Revise as informações para o gerenciamento de servidores de e-mail e a configuração de origens de e-mail.

Tarefa

- 1 Crie uma caixa de correio de histórico separada em seus servidores de e-mail para cada tipo de formato.
- 2 Organize as suas mensagens em cada caixa de correio do histórico correspondente nos seus servidores de e-mail.
- 3 Crie uma origem de e-mail no Email Archiving que aponte para a primeira caixa de correio do histórico.
- 4 Defina o tipo de **Formato de mensagem** apropriado.
- 5 Ative a origem de e-mail e archive todas as mensagens na caixa de correio associada.
- 6 Repita o procedimento para cada formato de mensagem restante.

Arquivar mensagens do histórico

Arquivar mensagens do histórico que incluem diferentes tipos de formato

6

Pesquisa do arquivo

A criação de uma pesquisa permite encontrar, exibir e exportar mensagens de e-mail que estão sendo armazenadas no arquivo no momento.

Para criar uma pesquisa, digite o que você sabe sobre a mensagem (ou mensagens) nos campos de critérios e clique em **Pesquisar**.

Conteúdo

- ▶ *Aperfeiçoamento dos resultados da pesquisa*
- ▶ *Prevenir o uso de palavras insignificantes*
- ▶ *Uso da pesquisa simples*
- ▶ *Uso da pesquisa avançada*
- ▶ *Uso da pesquisa de ID de arquivamento*
- ▶ *Exibição de um e-mail arquivado*
- ▶ *Salvamento de pesquisas para reutilização*
- ▶ *Exportar mensagens*

Aperfeiçoamento dos resultados da pesquisa

Você pode melhorar os resultados de uma pesquisa seguindo algumas diretrizes e práticas recomendadas. Use a combinação certa de termos de pesquisa e recursos de filtragem para encontrar rapidamente os e-mails de que você precisa.

Regras básicas de pesquisa

- Preencha pelo menos um campo de pesquisa para iniciar uma nova pesquisa. Quanto mais campos forem preenchidos, mais específica será a pesquisa e, portanto, mais limitado será o número de resultados.
- Os campos de pesquisa não diferenciam maiúsculas de minúsculas. Não há diferença entre pesquisar *Relatórios de vendas* e *relatórios de vendas*.
- Selecione os termos de pesquisa cuidadosamente. Use palavras ou frases que apareçam somente nas mensagens que você deseja encontrar. Evite o uso de palavras ou frases comuns, como *um*, *uma* e *o*.

Mais regras para pesquisas complexas

- A maioria dos caracteres especiais (incluindo +-&!><) é interpretada como texto sem formatação quando usada em uma palavra ou frase. Outros caracteres especiais (incluindo #) são ignorados.
- Há suporte para pesquisas com os caracteres curinga asterisco (*) e ponto de interrogação (?) à direita dos termos. Uma pesquisa com asterisco procura por um ou mais caracteres. Um ponto de interrogação procura por um único caractere.

- Endereços de e-mail podem ser pesquisados pelo endereço completo, somente pelo domínio ou por parte do endereço.
- Selecione **Frase**, **Qualquer palavra** ou **Todas as palavras** para determinar como deseja que a pesquisa interprete o texto que você digitar.

Diretrizes para caracteres especiais

- Não use caracteres especiais sozinhos.
- Alguns caracteres especiais são permitidos e podem ser interpretados como texto sem formatação quando incluídos em uma cadeia de caracteres alfanumérica.
- Os caracteres especiais no início ou no fim de uma cadeia de caracteres com frequência são ignorados.

Tabela 6-1 Caracteres especiais interpretados como texto sem formatação

Caractere especial	Nome
+	Sinal de adição
-	Travessão
&	E comercial
	Barra
!	Exclamação
)	Parêntese direito
(	Parêntese esquerdo
{	Chave esquerda
}	Chave direita
[	Colchete esquerdo
]	Colchete direito
^	Acento circunflexo
"	Aspas
~	Til
:	Dois-pontos

Pesquisas com caracteres curinga

A pesquisa de arquivamento permite dois tipos de caracteres curinga, asterisco (*) e ponto de interrogação (?), quando colocados no meio ou no final de uma cadeia de caracteres.

- Um caractere curinga não pode ser colocado no início de uma cadeia de caracteres de texto.
- Evite colocar um caractere curinga no início de um termo de pesquisa ou com um número insuficiente de caracteres. Por exemplo, uma pesquisa que use cavalo* retornará resultados melhores mais rapidamente do que c* ou c*I.
- Os caracteres curinga não podem ser usados em uma pesquisa de frase.



Combinar caracteres curinga com caracteres especiais pode levar a resultados de pesquisa inconsistentes. Por exemplo, .doc* e doc* retornam resultados diferentes.

Exemplos com o caractere curinga asterisco (*)

O asterisco (*) pesquisa um ou mais caracteres.

Tabela 6-2 Exemplos com o caractere curinga asterisco (*)

Termo de pesquisa	Retorna...
greg*	greg, gregs, gregg, gregory, gregorian
gre*	greg, gregs, gregg, gregory, gregorian grey, green, greenhouse
gr*n	grin, green, grain, groan
*gre	Não é permitido

Exemplos de caractere curinga ponto de interrogação (?)

Um ponto de interrogação (?) pesquisa um único caractere.

Tabela 6-3 Exemplos de caractere curinga ponto de interrogação (?)

Termo de pesquisa	Retorna...
greg?	gregs, gregg
gre?	greg, grey
gr?n	grin
gr??n	green, grain, groan
?gre	Não é permitido

Endereços de e-mail

Os campos **De** e **Destinatário** permitem pesquisar endereços de e-mail nos campos Para e De do cabeçalho da mensagem. Você pode pesquisar um endereço de e-mail completo, como *John.Smith@example.com*, apenas a parte local (*John.Smith*) ou apenas o domínio (*example.com*). Além disso, você pode pesquisar dentro do local e do domínio usando partes de cada frase, como *John*, *Smith*, *example* ou *com*.

Use as diferentes opções de pesquisa estrategicamente para expandir ou limitar os resultados de suas pesquisas.



- Use o endereço completo para limitar os resultados a um endereço específico.
- Use a parte local para localizar todas as mensagens associadas a uma conta ou um nome de usuário em particular.
- Use a parte do domínio para localizar todas as mensagens associadas a um domínio em particular.
- Use apenas as partes de um endereço para expandir sua pesquisa e localizar todos os endereços associados a um ou mais termos.

Você pode procurar dentro de um endereço de e-mail por qualquer parte ou termo que exista devido a uma mudança entre caracteres maiúsculos e minúsculos ou de tipo de texto.

- Textos separados por um caractere especial.
- Uma mudança entre caracteres maiúsculos e minúsculos.
- Uma mudança entre caracteres alfabéticos e numéricos.

É possível usar caracteres curinga com termos de pesquisa dentro de um endereço de e-mail.

Não é possível pesquisar nenhuma combinação de termos de pesquisa que não constitua uma parte local, um domínio ou um endereço completo.

Tabela 6-4 Pesquisas pelo endereço de e-mail: JohnH.Smith7@sub.example.com

Pesquisa de partes do endereço de e-mail...	Os termos de pesquisa válidos incluem...	Os termos de pesquisa inválidos incluem...
O endereço de e-mail completo	• JohnH.Smith7@sub.example.com	• JohnH.Smith7@sub.example • Smith7@sub.example.com
A parte local	• JohnH.Smith7 • John • H	• Smith • 7
O domínio	• sub.example.com • sub • example • com	• JohnH • Smith7 • JohnH.Smith

Em alguns casos, um nome de tela é exibido com o endereço de e-mail. Por exemplo, *John Smith <admin@example.com>*. Aqui, uma pesquisa pelo nome *John* ou pelo sobrenome *Smith* retorna as mensagens associadas a John Smith e ao endereço de e-mail *admin@example.com*.

Exemplos de pesquisa de endereços de e-mail

Tabela 6-5 Exemplos de pesquisa de endereços de e-mail

Termo de pesquisa	Retorna...
greg	• Greg Brown <greg@company.co m> • Gregory Smith <greg.smith@other.c om> • Greg Smith <gsmith@test.com> • Greg Jones <greg99@test.com> • GregJones <gj99@special.com> • Joe Smith <greg111@special.c om> • Joe Jones <joe.jones@greg.co m>
greg smith	• Greg Brown <greg@company.co m> • Gregory Smith <greg@other.com> • Greg Smith <gsmith@test.com> • Greg Jones <greg99@test.com> • GregJones <gj99@special.com> • Joe Smith <greg111@special.c om> • Joe Jones <joe.jones@greg.co m> • Joe Smith <jsmith99@test.com > • John Smith <jsmith@company.co m> • FredS <fred_smith@other.c om> • Joe Brown <j.brown@smith.co m>
company.com	• Greg Brown <greg@company.com> • John Smith <jsmith@company.com>
sub.company.com	• Greg Brown <greg@sub.company.com> • John Smith <jsmith@sub.company.com>

Tabela 6-5 Exemplos de pesquisa de endereços de e-mail (continuação)

Termo de pesquisa	Retorna...
greg@company.com	• Greg Brown <greg@company.com> • Tom Jones <greg@company.com>
gr*	• Greg Jones <gj99@special.com> • Bob Grey <grey333@company.com> • Gram Carter <gc@test.com> • Joe Jones <joe.jones@greg.com> • Joe Smith <greg111@special.com> • Monk Williams <mwilliams@gregorian.com>

Pesquisa com frase, qualquer palavra ou todas as palavras

A pesquisa de arquivamento permite pesquisar palavras ou frases específicas em um e-mail. Além disso, você pode aplicar regras a alguns campos de texto para filtrar os resultados. Quando vários termos de pesquisa são inseridos em um campo de texto, eles podem ser tratados como uma frase exata, termos individuais ou um grupo de termos.



Evite o uso de palavras comuns, como *um*, *uma* ou *o* nas pesquisas. A pesquisa geralmente ignora as palavras comuns. Em vez disso, use palavras e frases específicas dos e-mails que você deseja exibir ou obter por download.

- Pesquisa de frase — encontra e-mails que contêm a frase exata na ordem de palavras exata.
- Pesquisa de qualquer palavra — encontra e-mails que contêm uma ou mais palavras, independentemente da ordem.
- Pesquisa de todas as palavras — encontra e-mails que contêm todas as palavras, em qualquer ordem.



Não é possível usar caracteres curinga em uma pesquisa de frase.

Exemplos de frase, qualquer palavra e todas as palavras

A pesquisa dos termos *memorando phoenix* retorna diferentes conjuntos de resultados dependendo da forma como você aplica as regras.

Tabela 6-6 Pesquisa de *memorando phoenix* com frase, qualquer palavra ou todas as palavras

Regra	Retorna o texto...	Mas não retorna...
Frase	• memorando phoenix terça-feira • comentários do memorando phoenix	• memo rando trans porte phoen ix • memo rando denve r • memo rando para phoen ix • memo rando de • trans porte denve r
Qualquer palavra	• memora ndo phoenix terça-fei ra • coment ários do memora ndo phoenix • memora ndo transpor te phoenix	• memora ndo denver • memora ndo para phoenix • memora ndo de transpor te • transporte denver
Todas as palavras	• memorando phoenix terça-feira • comentários do memorando phoenix • memorando transporte phoenix • memorando para phoenix	• memorando denver • transporte denver • memorando de transporte

Prevenir o uso de palavras insignificantes

As palavras insignificantes são palavras muito comuns ignoradas pelo sistema quando você envia uma pesquisa, pois têm poucas chances de retornar resultados exclusivos. Ao digitar uma pesquisa, você deve usar palavras e frases específicas das mensagens de e-mail que deseja encontrar e evite

palavras e frases genéricas ou muito usadas. O Email Archiving é compatível com vários idiomas e mantém uma lista de palavras insignificantes para cada um deles.

Uso da pesquisa simples

As opções da pesquisa simples permitem que os usuários pesquisem mensagens de e-mail no arquivo rapidamente.

É possível pesquisar usando um ou mais critérios, incluindo o remetente do e-mail, seu destinatário, a data de envio da mensagem e as palavras ou frases incluídas na mensagem de e-mail.

Localizar e-mails usando a Pesquisa simples

Use o formulário de pesquisa para encontrar e-mails com base em um endereço de e-mail, intervalo de datas ou texto.

Siga estas diretrizes:

- Preencha um campo para encontrar mensagens que correspondam a um único valor.
- Preencha vários campos para encontrar mensagens que correspondam a *todos* os valores.
- Combine campos adicionais com uma pesquisa de **Texto da mensagem** para filtrar os resultados em uma pesquisa **Frase**, **Qualquer palavra** ou **Todas as palavras**.
- Não é possível usar caracteres curinga ao selecionar **Frase**.

Tarefa

Para obter definições de opções, clique em **Ajuda** na interface.

1 Selecione **Email Archiving** | **Mensagens arquivadas**.

A pesquisa será exibida por padrão.

2 Preencha um ou mais destes campos:

- De
- Destinatário
- Intervalo de datas
- Texto da mensagem

3 Clique em **Pesquisar**.

Os e-mails que corresponderem aos seus critérios de pesquisa serão exibidos no painel **Resultados**.

Exemplos de pesquisa

Os exemplos a seguir comparam os resultados de duas pesquisas semelhantes, uma usando **Frase** e a outra usando **Qualquer palavra** em uma pesquisa de **Texto da mensagem**.

Tabela 6-7 Exemplos de pesquisa

Crítérios	Retorna...	Não...
• Destinatário: joe@domain.com • Intervalo de datas: 01/07/2009 a 01/11/2009 • Texto da mensagem com Frase: memorando phoenix	E-mail enviado para Joe entre julho e outubro de 2009 que contém a frase <i>memorando phoenix</i>.	• E-mail enviado para Joe em junho de 2009 que contém a frase <i>memorando phoenix</i>. • E-mail enviado para Joe em agosto de 2009 que contém a frase <i>memorando para phoenix</i>. • E-mail enviado para Steve entre julho e outubro de 2009 que contém a frase <i>memorando phoenix</i>.
• Destinatário: joe@domain.com • Intervalo de datas: 01/07/2009 a 01/11/2009 • Texto da mensagem com Qualquer palavra: memorando phoenix	E-mail enviado para Joe entre julho e outubro de 2009 que contém as palavras <i>phoenix</i> ou <i>memorando</i>, incluindo: • <i>memorando phoenix</i> • <i>viagem para phoenix</i> • <i>memorando denver</i>	• E-mail enviado para Joe entre junho de 2009 que contém as palavras <i>phoenix</i> ou <i>memorando</i>, incluindo: <i>memorando phoenix</i>, <i>viagem para phoenix</i>, <i>memorando denver</i>. • E-mail enviado para Steve entre julho e outubro de 2009 que contém as palavras <i>phoenix</i> ou <i>memorando</i>, incluindo: <i>memorando phoenix</i>, <i>viagem para phoenix</i>, <i>memorando denver</i>.
• Destinatário: joe@domain.com • Intervalo de datas: 01/07/2009 a 01/11/2009 • Texto da mensagem com Todas as palavras: memorando phoenix	E-mail enviado para Joe entre julho e outubro de 2009 que contém as palavras <i>phoenix</i> e <i>memorando</i> na linha do assunto, incluindo: • <i>memorando phoenix</i> • <i>memorando para escritório de phoenix</i> • <i>memorando referente software phoenix</i>	• E-mail enviado para Joe em junho de 2009 que contém as palavras <i>phoenix</i> e <i>memorando</i> na linha de assunto, incluindo: <i>memorando phoenix</i> e <i>memorando para escritório phoenix</i>. • E-mail enviado para Joe entre julho e outubro de 2009 que contém apenas uma das palavras <i>phoenix</i> ou <i>memorando</i> na linha do assunto, incluindo: <i>convenção em phoenix</i>, <i>viagem para phoenix</i>, <i>memorando denver</i>. • E-mail enviado para Steve entre julho e outubro de 2009 que contém as duas palavras na linha de assunto, incluindo <i>memorando phoenix</i>, <i>memorando para escritório de</i>

Tabela 6-7 Exemplos de pesquisa (continuação)

Critérios	Retorna...	Não...
		<i>phoenix</i> e <i>memorando</i> referente <i>software phoenix</i>. E-mail enviado para Joe entre julho e outubro de 2009 que contém a palavra <i>phoenix</i> na linha de assunto e <i>memorando</i> no corpo da mensagem.

Uso da pesquisa avançada

As opções da pesquisa avançada permitem que os Administradores de clientes definam os critérios de pesquisa para uma variedade de elementos de mensagens arquivadas maior do que permite a pesquisa simples. Como resultado, as suas pesquisas serão mais precisas.

Ao usar essas opções, você poderá pesquisar mensagens por estes elementos:

- Cabeçalho da mensagem
- Linha de assunto
- Corpo da mensagem
- Corpo do anexo

Além disso, você poderá pesquisar metadados de mensagem para obter informações como:

- Nomes de anexos
- Tamanhos de mensagens

Localizar e-mails usando a Pesquisa avançada

Use as opções da Pesquisa avançada para criar pesquisas mais complexas e refinar os seus termos de pesquisa.

Siga estas diretrizes:

- Aplique **Frase**, **Qualquer palavra** e **Todas as palavras** para especificar as regras de correspondência para cada um dos campos de conteúdo: **Cabeçalho**, **Assunto**, **Corpo** e **Conteúdo do anexo**.
- Aplique **Todos** ou **Qualquer um** para definir as regras de todos os quatro campos em uma pesquisa de conteúdo.
- A combinação de **Todos** com **Frase** é a mais restritiva.
- A combinação de **Qualquer um** com **Qualquer palavra** é a menos restritiva.
- Os caracteres curinga não podem ser usados em uma pesquisa de **Frase**.

Tarefa

Para obter definições de opções, clique em **Ajuda** na interface.

- 1 Selecione **Email Archiving** | **Mensagens arquivadas**.
- 2 Selecione **Pesquisa avançada** no painel **Critérios**.

- 3 Preencha um destes campos para pesquisar por endereço de e-mail ou data:
 - De
 - Destinatário
 - Intervalo de datas
- 4 Preencha qualquer um destes campos da mensagem, incluindo **Cabeçalho**, **Assunto**, **Corpo da mensagem** ou **Conteúdo do anexo** para pesquisar o conteúdo da mensagem.
 - a Selecione **Todos** ou **Qualquer um** para restringir os termos de pesquisa relacionados entre si.
 - b Insira os seus termos de pesquisa em cada campo, conforme for necessário.
 - c Selecione **Frase**, **Qualquer palavra** ou **Todas as palavras** para refinar cada um dos critérios de pesquisa.
- 5 Insira o **Nome do anexo** para encontrar mensagens com um determinado anexo de arquivo.
- 6 Selecione a opção **Tamanho da mensagem (KB)** e digite o tamanho ou intervalo de tamanhos em KB.
- 7 Clique em **Pesquisar**.

Os e-mails que corresponderem aos seus critérios de pesquisa serão exibidos no painel **Resultados**.

Exemplos da Pesquisa avançada

Os exemplos a seguir comparam os resultados de quatro pesquisas semelhantes, usando **Todos** e **Qualquer um**, **Frase** e **Qualquer palavra** em uma pesquisa de conteúdo. Esses exemplos demonstram como diferentes combinações criam pesquisas com diferentes níveis de restrição.

Tabela 6-8 Exemplos de pesquisa

Critérios	Retorna e-mail que inclui...
• Correspondência: Todos • Assunto com Frase: memorando phoenix • Corpo com Frase: total de vendas	• <i>memorando phoenix</i> na linha de assunto. <i>e</i> • <i>total de vendas</i> no corpo de texto.
• Correspondência: Todos • Assunto com Qualquer palavra: memorando phoenix • Corpo com Frase: total de vendas	Qualquer combinação de <i>phoenix</i> e <i>memorando</i> na linha de assunto: • <i>memorando phoenix</i> • <i>transporte de phoenix</i> • <i>memorando denver</i> <i>e</i> • <i>total de vendas</i> no corpo de texto.

Tabela 6-8 Exemplos de pesquisa (continuação)

Critérios	Retorna e-mail que inclui...
• Correspondência: Qualquer um • Assunto com Frase: memorando phoenix • Corpo com Frase: total de vendas	• <i>memorando phoenix</i> na linha de assunto. <i>ou</i> • <i>total de vendas</i> no corpo de texto.
• Correspondência: Qualquer um • Assunto com Qualquer palavra: memorando phoenix • Corpo com Frase: total de vendas	Qualquer combinação de <i>phoenix</i> e <i>memorando</i> na linha de assunto: • <i>memorando phoenix</i> • <i>transporte de phoenix</i> • <i>memorando denver</i> <i>ou</i> • <i>total de vendas</i> no corpo de texto.

Regras para pesquisa multilíngue

A pesquisa avançada permite pesquisar o assunto, corpo, conteúdo do anexo e nomes de anexo usando palavras e frases de vários idiomas. Este recurso não se aplica à pesquisa de cabeçalho.



A pesquisa de cabeçalho pode ser feita apenas em inglês.

Regras para caracteres especiais em uma pesquisa de cabeçalho

O cabeçalho de uma mensagem de e-mail inclui uma grande quantidade de informações que podem ser pesquisadas. No entanto, há algumas restrições que se aplicam quanto ao uso de caracteres especiais nos termos de pesquisa.

Use estas diretrizes quando utilizar os campos **Cabeçalho** ou **Texto da mensagem** para fazer pesquisas:

- Não é possível pesquisar apenas um caractere especial isolado.
- Você pode pesquisar texto com caracteres especiais se eles fizerem parte de uma cadeia de caracteres alfanumérica.
- O ponto (.) e a arroba (@) em um termo de pesquisa são interpretados como espaço em branco.
- A maioria dos caracteres especiais é ignorada quando digitada no início ou no final de uma cadeia de caracteres.
- A pesquisa de cabeçalho não é compatível com pesquisa multilíngue.

Tabela 6-9 Caracteres especiais

Caractere especial	Nome	Início da cadeia de caracteres	Fim da cadeia de caracteres
(	Parêntese esquerdo	Ignorado	
{	Chave esquerda	Ignorado	
[	Colchete esquerdo	Ignorado	
<	Colchete angular esquerdo	Ignorado	
"	Aspas	Ignorado	Ignorado

Tabela 6-9 Caracteres especiais *(continuação)*

Caractere especial	Nome	Início da cadeia de caracteres	Fim da cadeia de caracteres
#	Cerquilha, hash, símbolo de número	Ignorado	Ignorado
)	Parêntese direito		Ignorado
}	Chave direita		Ignorado
]	Colchete direito		Ignorado
:	Dois-pontos		Ignorado
>	Colchete angular direito		Ignorado
,	Vírgula		Ignorado
;	Ponto-e-vírgula		Ignorado
.	Período		Ignorado

Uso da pesquisa de ID de arquivamento

É possível pesquisar uma determinada mensagem usando uma ID de arquivamento exclusiva. Esse tipo de pesquisa é útil quando há várias mensagens com características semelhantes e as outras opções de pesquisa retornam um número muito grande de resultados.

O Email Archiving atribui a cada e-mail arquivado por ele uma ID de arquivamento exclusiva. Essa é a maneira mais fácil de encontrar e recuperar uma determinada mensagem.

Localizar e-mails usando a pesquisa de ID de arquivamento

Use a opção de pesquisa de ID de arquivamento para localizar um e-mail específico usando sua ID exclusiva.

Para obter definições de opções, clique em **Ajuda** na interface.

Tarefa

- 1 Selecione **Email Archiving | Mensagens arquivadas**.
- 2 Selecione **Pesquisa de ID de arquivamento** no painel **Critérios**.
- 3 Insira uma ID.
- 4 Clique em **Pesquisar**.

Os e-mails que corresponderem à sua pesquisa serão exibidos no painel **Resultados**.

Exibição de um e-mail arquivado

Você pode abrir e exibir qualquer e-mail que esteja armazenado no arquivo diretamente do painel de resultados da pesquisa.

A visualização e a janela de mensagens permitem que você exiba o conteúdo, os cabeçalhos das mensagens, anexos associados à mensagem e informações específicas do arquivo, como ID e data de expiração.

Exibição de uma mensagem

Abra e exiba mensagens de e-mail para ler o conteúdo, recuperar anexos e revisar informações de cabeçalho e metadados.

Antes de iniciar

É necessário primeiro executar uma pesquisa e classificar os resultados para localizar o e-mail que você deseja exibir.

- Abra a mensagem no painel **Resultados**, seguindo uma destas opções:
 - Clique duas vezes na mensagem para exibi-la na janela **Mensagem**.
 - Selecione uma opção no menu **Visualizar** para abrir a mensagem no painel **Mensagem**.

Se você tiver selecionado **Visualizar**, a mensagem será exibida no painel **Mensagem**. Caso contrário, a mensagem aparecerá em uma janela separada.

Salvamento de pesquisas para reutilização

As pesquisas de arquivo que você executa regularmente podem ser salvas para posterior reutilização. Os critérios de pesquisa serão salvos com o nome que você atribuir e poderão ser usados para gerar novos resultados sempre que houver atualizações no arquivo.

Salvamento de uma pesquisa

Use a opção de salvar para armazenar critérios de pesquisa.

Antes de iniciar

É necessário que você saiba executar pesquisas no painel **Critérios**.

Para obter definições de opções, clique em **Ajuda** na interface.

Tarefa

- 1 Execute uma pesquisa no painel **Mensagens arquivadas****Critérios**.
- 2 Clique em **Salvar**.

A janela **Salvar pesquisa** será exibida.

- 3 Insira um nome no campo **Pesquisar nome**.
O nome do arquivo deve ter de 1 a 60 caracteres.
- 4 Clique em **Salvar**.

Uma mensagem confirmará que a sua pesquisa foi salva.

Você poderá acessar as pesquisas salvas na guia **Pesquisas salvas**.

Execução de uma pesquisa salva

Use pesquisas salvas para reutilizar critérios de pesquisa armazenados anteriormente.

Antes de iniciar

É necessário ter pesquisas salvas anteriormente na guia **Mensagens arquivadas**.

Tarefa

Para obter definições de opções, clique em **Ajuda** na interface.

- 1 Selecione **Email Archiving** | **Mensagens arquivadas** | **Pesquisas salvas**.

A guia **Pesquisas salvas** exibirá a lista de pesquisas salvas anteriormente.

- 2 Na lista, siga uma destas opções:

- Clique duas vezes no nome da pesquisa que você deseja executar.
- Marque a caixa de seleção da pesquisa e clique em **Editar**.

Os critérios de pesquisa serão exibidos em uma nova guia com o nome da pesquisa.

- 3 Revise os critérios de pesquisa salvos e faça alterações, se necessário.

- 4 Clique em **Pesquisar**.

As mensagens retornadas pela pesquisa serão exibidas no painel **Resultados**.

Daqui, você poderá executar outras pesquisas salvas, salvar alterações que tiver feito ou salvar a pesquisa com outro nome.

Exportar mensagens

Você pode fazer download de uma ou mais mensagens que encontrar em uma pesquisa e exibi-las em um cliente de e-mail. Quando você exporta mensagens, elas são compactadas em um arquivo zip.

As mensagens podem ser exportadas do painel **Resultados** ou da exibição **Mensagem**.

Diretrizes para arquivos .zip

As regras que governam o arquivo .zip obtido por download quando você exporta mensagens determinam o tamanho total do arquivo, os e-mails incluídos, como os arquivos de e-mail são nomeados e o formato dos e-mails.

- O tamanho total do arquivo obtido por download não pode ser maior do que 2 GB. Se o conjunto de resultados ultrapassar esse tamanho, você deverá refinar os critérios de pesquisa e limitar os resultados.
- No download, o sistema executa a sua pesquisa original novamente. Como resultado, pode haver diferença entre o conjunto de mensagens do arquivo .zip e os resultados iniciais devido a alterações no arquivo.
- As mensagens são armazenadas como arquivos .eml. Cada nome de arquivo corresponde à ID de arquivamento exclusiva da mensagem.
- O formato de cada e-mail varia de acordo com a sua função de usuário:
 - A função Usuário recebe a mensagem original.
 - A função Administrador de clientes recebe o diário de envelope com a mensagem original, que é incluída no anexo.



É necessário um utilitário de arquivo .zip para extrair os arquivos de e-mail.

Exibição de arquivos .eml

Os arquivos de e-mail obtidos por download usam o formato de arquivo .eml e exigem um cliente de e-mail compatível.

A McAfee recomenda o Microsoft Outlook Express ou uma versão recente do Microsoft Outlook.

Tabela 6-10 Clientes de e-mail para exibição de arquivos .eml

Sistema operacional	Os clientes de e-mail sugeridos incluem...
Mac OS	• Microsoft Outlook 2011 • Apple Mail • Mozilla Thunderbird
Windows	• Microsoft Outlook 2010 • Microsoft Outlook 2007 com KB 956693  Para obter mais informações, acesse http://support.microsoft.com/kb/956693 • Microsoft Outlook Express • Microsoft Windows Live Mail • Mozilla Thunderbird
Linux	Mozilla Thunderbird

Exportar mensagens

Você pode fazer download de mensagens de e-mail do arquivamento e exibi-las em seu cliente de e-mail. Essa opção está disponível tanto no painel de resultados (para várias mensagens) quanto na exibição da mensagem (para mensagens individuais).

Antes de iniciar

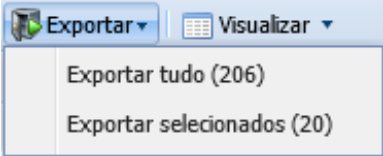
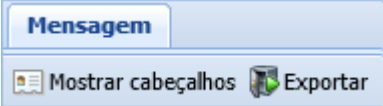
Você precisará do seguinte:

- Um utilitário .zip para extrair as mensagens de e-mail após o download.
- Um cliente de e-mail que seja capaz de exibir arquivos .eml

Tarefa

Para obter definições de opções, clique em **Ajuda** na interface.

- 1 Execute uma pesquisa no painel **Crêterios**.
- 2 Execute um dos procedimentos a seguir para selecionar mensagens para download.

Opção	Definição
Exportar tudo no painel Resultados 	Clique em Exportar Exportar tudo para fazer download de todos os seus resultados de pesquisa.
Exportar selecionados do painel Resultados	Clique na caixa de seleção de cada mensagem e em Exportar Exportar selecionados para fazer download dos resultados da pesquisa selecionados.
Exportar na exibição Mensagem 	Clique duas vezes na mensagem ou selecione-a e clique em Visualizar . Clique em Exportar para fazer download da mensagem individual.

Uma caixa de diálogo será exibida no navegador.

- 3 Siga as instruções do navegador para abrir ou salvar o arquivo.

O arquivo será salvo no seu sistema local.

- 4 Localize e abra o arquivo com o utilitário .zip.

O arquivo .zip e seu conteúdo serão exibidos.

- 5 Extraia as mensagens do arquivo .zip e salve-as em uma pasta.

As mensagens ficarão armazenadas no seu sistema local.

Daqui, você poderá abrir e exibir mensagens no seu cliente de e-mail.

7

Eliminação de mensagens

O Funcionário de conformidade de arquivos pode excluir uma ou mais mensagens do arquivo, inclusive mensagens do histórico. Esse recurso garante a conformidade da sua empresa com as leis de privacidade locais.

Conteúdo

- ▶ *Eliminação de mensagens*
- ▶ *Detalhes da função de Representante de conformidade de arquivos*

Eliminação de mensagens

Na condição de Funcionário de conformidade de arquivos, você pode excluir mensagens do arquivo usando as opções **Eliminar** no painel de resultados da pesquisa Mensagens arquivadas.

Antes de iniciar

- O Administrador de clientes deve lhe atribuir a função de Funcionário de conformidade de arquivos.
- É necessário desativar a Guarda de documentos. O menu **Eliminar** ficará inativo quando a **Guarda de documentos** estiver ativada.
- Limite as pesquisas para menos de 10.000 mensagens.

Tarefa

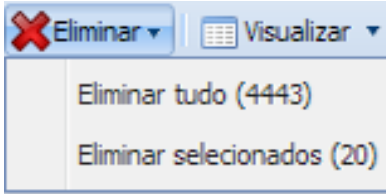
Para obter definições de opções, clique em **Ajuda** na interface.

- 1 Selecione **Email Archiving | Mensagens arquivadas**.

A pesquisa será exibida por padrão.

- 2 Execute uma pesquisa no painel **Critérios**.

3 Execute um destes procedimentos para selecionar mensagens para exclusão:

Para...	Execute este procedimento...
Eliminar tudo 	Selecione Eliminar Eliminar tudo para excluir todas as mensagens dos resultados da pesquisa.
Eliminar selecionados	Clique na caixa de seleção de cada mensagem e clique em Eliminar Eliminar selecionados para excluir os resultados da pesquisa selecionados.

Uma caixa de diálogo será exibida no navegador.

4 Revise a mensagem e clique em **Ok** para confirmar que deseja continuar.

As suas mensagens foram colocadas em fila para serem excluídas e o menu **Eliminar** está temporariamente inativo.

O processo de limpeza leva 15 minutos para ser concluído. Após esse período, as mensagens selecionadas para limpeza não serão mais exibidas nos resultados da pesquisa, e o menu **Limpar** é ativado.



É exibida uma mensagem informando que a limpeza foi concluída.

Detalhes da função de Representante de conformidade de arquivos

A função de Representante de conformidade de arquivos é uma função específica atribuída a um usuário com a finalidade expressa de eliminar mensagens do arquivo. Os usuários com essa função são responsáveis por garantir a conformidade de sua empresa com as leis de privacidade locais.

Siga estas diretrizes:

- Deve ser atribuída a um usuário por um Administrador de clientes
- É a única função do usuário que pode acessar e usar o recurso de eliminação seletiva
- Não pode gerenciar origens de e-mail
- Pode acessar todos os outros recursos do Administrador de clientes dentro do Email Archiving



Quando usam o Complemento Arquivo, os Representantes de conformidade de arquivos somente têm acesso a sua própria conta de e-mail. O mesmo acontece com os Administradores de clientes e todas as outras funções do usuário.

8

Configuração de retenção para grupos

As regras de retenção podem ser criadas e aplicadas a grupos específicos de usuários no Email Archiving. Esse é um meio mais granular de atender a seus requisitos de conformidade que as regras padrão definidas para a retenção global.

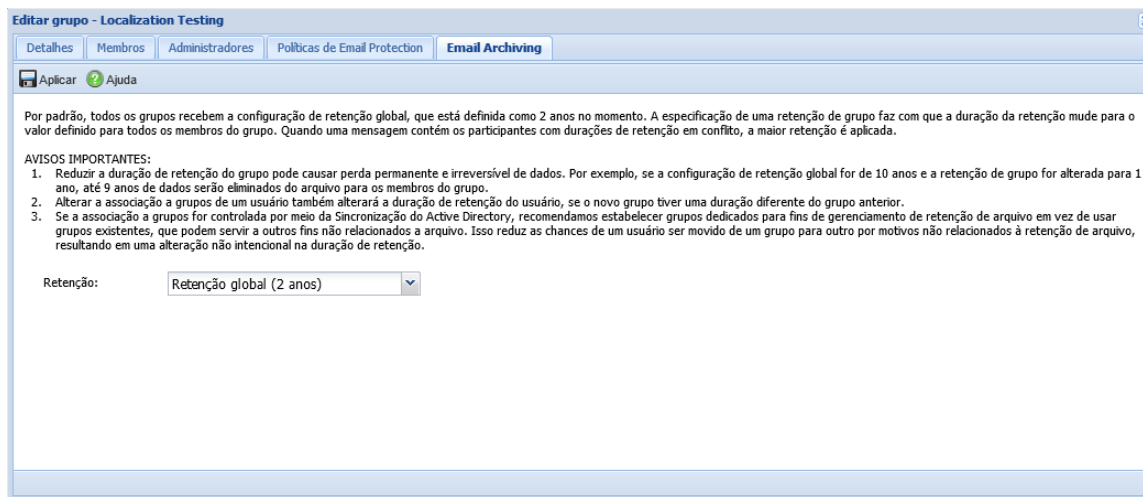


Figura 8-1 Guia Email Archiving na janela Editar grupo

- Os grupos são gerenciados na guia **Gerenciamento de Contas**.
- Você deve criar novos grupos no **Gerenciamento de Contas** específicos para a retenção de grupo em vez de reutilizar grupos existentes.
- Quando um usuário for membro de mais de um grupo, o maior tamanho de retenção será aplicado a ele.
- As alterações na retenção de grupo passam pelo mesmo processo de aprovação que você usa na configuração do armazenamento no **Email Archiving**.
- Você precisa ser um parceiro, cliente, grupo ou administrador de suporte para fazer alterações.
- Os grupos com períodos de retenção ativos não podem ser alterados ou excluídos pelo processo de integração de diretórios.

Conteúdo

- ▶ *Criar um grupo e adicionar uma retenção de grupo*
- ▶ *Restaurar o tamanho da retenção do arquivo global para um grupo*

Criar um grupo e adicionar uma retenção de grupo

Use o recurso **Grupos** no **Gerenciamento de Contas** para criar regras de retenção de grupo para os usuários no Email Archiving.

Tarefa

Para obter as Definições de opções, clique em **Ajuda** na interface.

- 1 Selecione **Gerenciamento de Contas | Grupos**.
- 2 Clique em **Novo** para abrir a janela **Novo grupo**.
- 3 Digite o **Nome do grupo** e clique em **Salvar**.
- 4 Selecione o nome do grupo e clique em **Editar** para abrir a janela **Editar grupo**.
- 5 Selecione **Membros** e adicione usuários ao grupo.
- 6 Clique em **Aplicar**.
- 7 Selecione **Email Archiving** e escolha o tamanho da retenção.
- 8 Clique em **Aplicar**.

O novo tamanho de retenção se aplicará a todos os membros do grupo.

Restaurar o tamanho da retenção do arquivo global para um grupo

Quando necessário, remova o tamanho da retenção do grupo personalizado e restaure o valor global. Esta opção pode ser útil quando a retenção do grupo, ou o próprio grupo, não for mais necessário. Para obter definições de opções, clique em **Ajuda** na interface.

Tarefa

- 1 Selecione **Gerenciamento de Contas | Grupos**.
- 2 Destaque o grupo que deseja modificar, clique em **Abrir**.
- 3 Na janela **Editar grupo**, selecione **Email Archiving**.
- 4 Na lista suspensa **Retenção**, selecione o valor de retenção global.
- 5 Clique em **Aplicar**.

9

Gerenciamento da guarda de documentos

Ativar a guarda de documentos para as mensagens no arquivamento impede que elas sejam excluídas do sistema quando atingirem a data de expiração.

Conteúdo

- ▶ *Como funciona a guarda de documentos*
- ▶ *Ativar e desativar a guarda de documentos global*
- ▶ *Adicionar e excluir guardas de documentos específicas para usuários*

Como funciona a guarda de documentos

Ativar a guarda de documentos em seu arquivamento permite manter todas as mensagens de e-mail enquanto a guarda estiver ativada.

No Email Archiving, as mensagens de e-mail costumam ser armazenadas no arquivamento até atingirem a data de expiração, quando são excluídas permanentemente. O período de armazenamento de uma mensagem antes da sua expiração é definido pelo tamanho da retenção de arquivos em **Gerenciamento de Contas**, e aplica-se a todas as mensagens do cliente.

Ao selecionar a opção **Ativar Guarda de documentos global** ou aplicar a guarda de documentos a usuários específicos, você pode substituir esse processo e guardar suas mensagens indefinidamente, inclusive mensagens expiradas. Isso pode ser particularmente útil para empresas ou grandes organizações que precisam garantir total conformidade com os regulamentos que cobrem a retenção de comunicações por e-mail para fins legais.

Inversamente, quando você remove a guarda de documentos, o processo normal de eliminação é restaurado com base em todas as datas de expiração anteriores. Isso significa que todas as mensagens expiradas, inclusive as que expiraram durante a guarda de documentos, serão excluídas automaticamente durante o próximo processo de eliminação.



Consulte a *Ajuda do Gerenciamento de contas* para obter mais informações sobre como configurar o tamanho da retenção de arquivos.

Ativar e desativar a guarda de documentos global

Você pode aplicar uma guarda de documentos a todos os usuários, ativando a guarda de documentos global.

Conteúdo

- ▶ *Ativar guarda de documentos global*
- ▶ *Desativar guarda de documentos global*

Ativar guarda de documentos global

Aplique uma guarda de documentos a todos os usuários no arquivamento.



Se o processo de limpeza estiver em execução no momento, a ativação da guarda de documentos global salvará somente as mensagens que ainda não tiverem expirado.

Para obter definições de opções, clique em **Ajuda** na interface.

Tarefa

- 1 Selecione **Email Archiving | Instalação | Guarda de documentos**.
- 2 Em **Guarda de documentos global**, marque **Ativar Guarda de documentos global**.
A mensagem de alerta da **Guarda de documentos** será exibida.
- 3 Clique em **Sim** para confirmar a alteração.

A guarda de documentos global agora está ativa. As mensagens expiradas não serão excluídas do arquivo.

Desativar guarda de documentos global

Remova a guarda de documentos global para retomar a expiração e exclusão normais de mensagens.



As mensagens excluídas não podem ser restauradas.

Para obter definições de opções, clique em **Ajuda** na interface.

Tarefa

- 1 Clique em **Email Archiving | Instalação | Guarda de documentos**.
- 2 Em **Guarda de documentos global**, desmarque **Ativar guarda de documentos global**.
A mensagem de alerta da guarda de documentos será exibida.
- 3 Clique em **Sim** para confirmar a alteração.

A guarda de documentos global agora está inativa. As mensagens expiradas permanecerão no arquivo até o próximo ciclo de exclusão.

Adicionar e excluir guardas de documentos específicas para usuários

Além da guarda de documentos global aplicável a todos os usuários, também é possível criar guardas de documentos aplicáveis apenas a usuários selecionados.

Você deve evitar criar guardas de documentos específicas para novos usuários com um grande número de mensagens de e-mail existentes. O sistema pode levar vários dias para identificar todas as mensagens de e-mail do usuário e, nesse período, algumas mensagens podem permanecer sujeitas à expiração e exclusão normal.

Se você aplicar uma guarda de documentos para um ou mais usuários novos, considere:

- Ativar **Guarda de documentos global** para evitar a expiração de mensagens de todos os usuários.
- Usar **Integração de diretórios** para sincronizar suas contas de usuários.

Conteúdo

- ▶ *Adicionar uma nova guarda de documentos específica para usuário*
- ▶ *Atualização de uma guarda de documentos específica para usuários*
- ▶ *Excluir uma guarda de documentos específica para usuário*

Adicionar uma nova guarda de documentos específica para usuário

Crie uma nova guarda de documentos específica para um usuário para gerenciar os e-mails de um usuário afetado por um incidente em particular. Selecione os usuários específicos que você deseja incluir.

Antes de iniciar

- Você deve criar todos os seus usuários e seus aliases em **Gerenciamento de Contas** antes de aplicar uma guarda de documentos específica para usuários.
- Considere usar a **Integração de diretórios** para manter as informações dos usuários atualizadas.
- Verifique se os usuários estiveram no sistema nos últimos 30 dias ou considere ativar a **Guarda de documentos global**.
- É possível criar até 16 guardas de documentos específicas para usuários. Cada guarda está limitada a 128 usuários.

Tarefa

Para obter definições de opções, clique em **Ajuda** na interface.

- 1 Selecione **Email Archiving | Instalação | Guarda de documentos** para exibir as opções de guarda de documentos.
- 2 Em **Guardas de documentos específicas para usuários**, clique em **Nova** para abrir a janela **Guarda de documentos**.
- 3 Insira um nome exclusivo para ação de guarda de documentos para ajudar a identificá-la.
- 4 Insira uma descrição que forneça detalhes adicionais.
- 5 Use o filtro para pesquisar por usuários ou grupos específicos.



Se você tiver uma longa lista de endereços de e-mail, será possível filtrá-la usando parte de um nome ou um nome de domínio.

- a Insira sua cadeia de caracteres de pesquisa.
 - b Clique em **Aplicar** para exibir os resultados na lista **Usuários disponíveis**.
- 6 Selecione um ou mais endereços de e-mail da lista **Usuários disponíveis**.
 - 7 Clique em **Adicionar**.



Você pode aplicar novos filtros para encontrar mais usuários e continuar até preencher a lista **Usuários selecionados** com todos os usuários necessários para a ação de guarda de documentos.

- 8 Clique em **Salvar**.

A nova ação de guarda de documentos é adicionada à lista e aplicada aos usuários selecionados.

Atualização de uma guarda de documentos específica para usuários

Atualize uma guarda de documentos específica para usuários para fazer alterações no nome e na descrição ou adicione e remova usuários da lista.

Antes de iniciar

- Você deve criar todos os seus usuários e seus aliases em **Gerenciamento de Contas** antes de aplicar uma guarda de documentos específica para usuários.
- Considere usar a **Integração de diretórios** para manter as informações dos usuários atualizadas.
- Verifique se os usuários estiveram no sistema nos últimos 30 dias ou considere ativar a **Guarda de documentos global**.
- É possível criar até 16 guardas de documentos específicas para usuários. Cada guarda está limitada a 128 usuários.

Tarefa

Para obter definições de opções, clique em **Ajuda** na interface.

- 1 Selecione **Email Archiving | Instalação | Guarda de documentos** para exibir as opções de guarda de documentos.
- 2 Em **Guardas de documentos específicas para usuários**, selecione na tabela a guarda de documentos que você deseja atualizar.
- 3 Clique em **Editar** para abrir a janela **Guarda de documentos**.
- 4 Faça as alterações necessárias.
 - Atualize o nome e a descrição.
 - Adicione ou remova usuários.
- 5 Clique em **Salvar**.

A ação de guarda de documentos é atualizada e aplicada aos usuários selecionados.

Excluir uma guarda de documentos específica para usuário

Remova uma guarda de documentos específica para usuário que não seja mais necessária para fins legais.

Tarefa

Para obter definições de opções, clique em **Ajuda** na interface.

- 1 Selecione **Email Archiving | Instalação | Guarda de documentos** para exibir as opções de guarda de documentos.
- 2 Em **Guardas de documentos específicas para usuários**, selecione a guarda de documentos que deseja excluir da tabela.
- 3 Clique em **Excluir**.
- 4 Clique em **Sim** para confirmar a exclusão.

A guarda de documentos é excluída e não mais aplicável aos usuários selecionados.

10 Gerar relatórios

Os relatórios no Email Archiving oferecem informações detalhadas sobre atividades específicas do Administrador de clientes. O conteúdo de um relatório inclui informações referentes ao mês atual e aos 30 dias anteriores.

Os relatórios podem ser usados para:

- Identificar pesquisas que possam ser úteis, mas não foram salvas pelos administradores que executaram as pesquisas.
- Identificar possíveis áreas problemáticas no seu serviço de e-mail a partir dos tipos de pesquisas realizadas.
- Identificar qualquer abuso dos recursos de pesquisa de mensagens.

Conteúdo

- *Geração de relatório*
- *Filtrar um relatório*
- *Exibição de detalhes de relatório*
- *Fazer download de um relatório*

Geração de relatório

Ao gerar um relatório, você obtém informações detalhadas sobre uma atividade do Administrador de clientes específica.

Tarefa

Para obter definições de opções, clique em **Ajuda** na interface.

1 Selecione **Email Archiving | Relatórios**.

A guia **Relatórios disponíveis** exibirá a lista de relatórios.

2 Selecione um relatório executando um dos procedimentos a seguir.

- Selecione o título do relatório e clique em **Executar**.
- Clique duas vezes no título do relatório.

O relatório será exibido em uma nova guia com o nome do relatório no título da guia.

Filtrar um relatório

Use as opções de filtro para limitar que o relatório inclua somente as informações necessárias.

Antes de iniciar

Gere um relatório na guia **Relatórios disponíveis**.

Tarefa

Para obter definições de opções, clique em **Ajuda** na interface.

1 Preencha pelo menos uma destas opções de filtro:

- Endereço de e-mail
- Endereço IP
- Intervalo de datas

2 Clique em **Filtrar**.

O painel **Resultados** será atualizado com o conteúdo refinado do relatório.

Exibição de detalhes de relatório

Use os detalhes de relatório para exibir informações adicionais sobre cada entrada, incluindo os detalhes específicos das pesquisas.

Antes de iniciar

Gere um relatório na guia **Relatórios disponíveis**.

- Selecione uma entrada no relatório e clique em **Visualizar**.
- Clique duas vezes em uma entrada do relatório.

Os detalhes serão exibidos em uma nova janela.

Fazer download de um relatório

Você pode salvar os resultados de um relatório no disco rígido como arquivo .csv.

Antes de iniciar

Gere um relatório na guia **Relatórios disponíveis**.

Tarefa

Para obter definições de opções, clique em **Ajuda** na interface.

1 Clique em **Fazer download** no painel **Resultados**.

Uma caixa de diálogo será exibida no seu navegador.

2 Siga as instruções do navegador para abrir ou salvar o arquivo.

O arquivo .csv agora pode ser aberto no Microsoft Excel.

11 Fazer download do Complemento Arquivo

O Complemento Arquivo é um plug-in do Microsoft Outlook do qual você faz download e instala em seu computador. Quando instalado, ele permite pesquisar seu arquivo de e-mails diretamente do Outlook.

Visite o site da McAfee para encontrar informações de download e instruções de instalação do Complemento Arquivo.

- Vá para a página **SaaS Email Archiving Add-in for Microsoft Outlook** (Complemento SaaS Email Archiving para Microsoft Outlook) em <http://www.mcafee.com/us/downloads/saas/archive-addin.aspx>.

12 Perguntas frequentes

Clique aqui para obter respostas para as perguntas frequentes.

Acesso ao Control Console

Como faço para acessar o site do Control Console do Email Archiving?

Seu e-mail de boas-vindas contém as informações necessárias para você acessar o Control Console.

Sou novo na empresa e não tenho o nome do usuário e a senha do funcionário anterior para acessar o Control Console. Como faço para obter acesso ao sistema?

É necessário que o contato principal ou técnico relacionado no Formulário de ordem serviço da empresa crie uma conta ou conceda a você acesso a uma conta existente. Essas pessoas também podem entrar em contato com o suporte ao cliente para obter assistência.

Por que a conexão do meu navegador atinge o tempo limite?

A conexão do seu navegador pode atingir o tempo limite por várias razões:

- Queda na conexão de rede em função de inatividade.
- O computador atingiu o tempo limite em função de inatividade.
- O navegador atingiu o tempo limite em função de inatividade.

Quando a conexão do seu navegador atingir o tempo limite, entre novamente.

Instalação e sistema

Qual é o tamanho máximo de e-mail que pode ser arquivado?

No momento, o tamanho máximo é de 50 MB. Nenhuma mensagem que exceder esse tamanho poderá ser arquivada.

Com que frequência o Email Archiving move mensagens do servidor para o arquivamento?

A frequência exata de cada ciclo de sondagem varia de acordo com as condições do ambiente do Email Archiving e o estado atual de seus servidores de e-mail. Ao fazer a sondagem dos servidores, o Email Archiving prioriza a *frequência* em detrimento da *previsibilidade*. Ou seja, o sistema é oportunista.

Embora esse método possa trazer períodos de inatividade, ele também permite que o sistema se recupere sempre que possível. Portanto, no conjunto, o sistema é capaz de importar mais e-mails em um período de 24 horas do que ele faria se fosse sondado a intervalos regulares.

O intervalo de importação pode ser ajustado separadamente para cada origem de e-mail?

O intervalo não pode ser ajustado, mas um Período de silêncio pode ser definido para evitar importações durante um espaço de tempo específico.

Somente alguns usuários podem ser configurados para o Email Archiving?

O Email Archiving importa todos os e-mails presentes em qualquer caixa de correio de diário definida como origem de e-mail no Email Archiving. Portanto, você pode ter a capacidade de limitar quais usuários serão incluídos no diário colocando-os em bancos de dados separados do Microsoft Exchange: um com o recurso de diário ativado e outro com esse recurso desativado. O registro em diário premium do Microsoft Exchange 2007 contém filtros mais detalhados de registro em diário. Consulte o Administrador do Exchange ou a Microsoft para obter mais informações sobre como aproveitar essa funcionalidade.

Como faço para importar e-mails antigos para o arquivamento de e-mails?

Exporte todos os seus dados históricos para o formato .pst e observe o tamanho total dos arquivos .pst. Assine um contrato de hospedagem de dados históricos com o seu representante de vendas. Você receberá mais instruções sobre como proceder depois que o seu pedido for processado.

O que acontecerá com o Email Archiving se o meu servidor de e-mail passar por uma Recuperação de desastres?

O Email Archiving não será capaz de receber as mensagens por pull até que o servidor de e-mail saia do modo de Recuperação de desastres.

O que acontecerá se o Email Archiving perder a conexão com o meu servidor de e-mail enquanto estiver ocorrendo uma importação de mensagens?

Se houver interrupção da conexão, a mensagem interrompida continuará no seu servidor até a próxima tentativa de importação. A mensagem importada parcialmente será descartada e não será confirmada no arquivamento.

Pesquisa

Como faço para exibir mensagens arquivadas?

Entre no Control Console. Se você tiver mais de um serviço, verifique se está exibindo a parte Email Archiving do Control Console. Selecione **Mensagens arquivadas** e **Nova**. Insira pelo menos um critério de pesquisa e selecione **Executar** ou pressione a tecla **Enter**.

Como faço para recuperar uma imagem que foi anexada a uma mensagem?

Depois de recuperar e abrir a mensagem, clique no anexo para fazer seu download.

Quando clico uma vez em uma mensagem arquivada na janela de resultados da pesquisa, por que não vejo a mensagem de e-mail?

O painel de visualização está minimizado. Clique na seta de duas pontas no lado inferior direito da janela para abrir a janela de visualização. Ou simplesmente dê um clique duplo na mensagem para abri-la em uma nova janela.

Como faço para exibir os destinatários do campo Cco?

É necessário ser um Administrador de clientes para exibir metadados de envelope, que incluem as informações do campo Cco. Você pode exibir os destinatários do campo Cco exportando uma mensagem e exibindo o corpo do relatório de diário, que contém uma lista abrangente de todos os destinatários.

Qual é o número máximo de mensagens retornadas e exibidas após a execução de uma pesquisa?

Tantas quantas corresponderem aos critérios de pesquisa.

Que volume de dados pode ser exportado por vez?

2 GB.

Um funcionário saiu da empresa. Como posso remover a conta desse funcionário e seus e-mails antigos do sistema de arquivamento?

Não é permitido excluir mensagens de forma arbitrária antes do término do período de retenção. Essa restrição intencional impede a adulteração do arquivamento.

Que tipo de registro em diário do Exchange é necessário para que o Email Archiving funcione adequadamente?

O Email Archiving usa o Registro em diário de envelope. Esse método permite o arquivamento de cabeçalhos de mensagens P1 (cabeçalhos de envelope), que incluem informações sobre os destinatários, os destinatários dos campos Cc e Cco e de grupos de distribuição.

Retenção de dados

O que acontece depois que o período de retenção expira?

Após o período de retenção, a mensagem é excluída de forma definitiva do arquivamento.

Qual é a diferença entre dados registrados em diário e históricos?

- Os dados registrados em diário incluem as mensagens movidas automaticamente pelo seu servidor para uma caixa de correio de diário para fins de arquivamento (de acordo com a data de início do Contrato).
- Os dados históricos são as mensagens criadas antes da data de início do Contrato. Eles também englobam as mensagens que não foram registradas em diário a partir da data de início do Contrato.

O Administrador de clientes pode ter acesso a um e-mail arquivado do usuário se o usuário tiver sido excluído dos servidores de e-mail e do Active Directory da empresa?

Sim. Os Administradores de clientes podem pesquisar, abrir e exportar as mensagens de um usuário excluído.

13 Solução de problemas

Problemas comuns e soluções recomendadas.

Conteúdo

- *Solução de problemas de conectividade*
- *Mensagens de erro comuns*
- *Problemas com a caixa de correio de diário do Exchange Server*
- *Problemas com origens de e-mail do histórico*
- *Limitação conhecida no Exchange Server 2003 afeta os dados do histórico*

Solução de problemas de conectividade

Descrições de erros de conectividade e soluções.

O Email Archiving não pôde abrir um soquete para recuperar e-mails na origem de e-mail de destino. Talvez isso tenha ocorrido por não ter sido possível localizar o host especificado.

Causa	Solução
Erro ao tentar se conectar com o servidor de e-mail. O erro pode ter ocorrido devido a um destes motivos: • O nome do servidor especificado na configuração da origem de e-mail pode estar incorreto. • O servidor de e-mail pode não ter uma porta aberta para a comunicação POP3 ou IMAP. • A porta IMAP ou POP3 no servidor de e-mail pode ser diferente da informada na janela Origens de e-mail. • Um firewall pode estar bloqueando a conexão do Email Archiving com a porta IMAP ou POP3 do servidor de e-mail. • Os serviços POP3 ou IMAP podem não estar em execução no servidor de e-mail.	1 Se tiver sido inserido o nome de um servidor, verifique se foi inserido corretamente e administrado no servidor DNS do cliente. 2 Se um endereço IP tiver sido inserido no campo Nome do servidor, verifique se o endereço do servidor de e-mail está correto. 3 Se o nome do servidor ou endereço IP tiver sido inserido corretamente, verifique se a porta IMAP ou POP3 está ativada e aberta no servidor de e-mail do cliente. 4 Se houver um ou mais firewalls, certifique-se de que a porta IMAP ou POP3 está aberta para o Email Archiving (consulte o Guia de ativação para obter o intervalo de endereços IP dos servidores do Email Archiving). 5 Verifique se a combinação de porta e protocolo especificada na janela Origens de e-mail corresponde à que está em execução no servidor de destino. O número da porta padrão para POP3 e IMAP é diferente quando SSL é selecionado para a conexão. 6 Verifique se o protocolo apropriado, IMAP ou POP3, está em execução no servidor de e-mail. 7 Entre em contato com o Suporte ao cliente se o nome do servidor ou endereço IP tiverem sido identificados corretamente e as portas IMAP ou POP3 estiverem sendo administradas corretamente no firewall, no servidor de e-mail e na janela Origens de e-mail.

O Email Archiving não pôde concluir a autenticação ao se conectar com o servidor da origem de e-mail. As causas mais prováveis para isso são o nome do usuário ou a senha da caixa de correio estarem incorretos.

Causa	Solução
Falha na etapa de autenticação de usuário, provavelmente devido ao nome do usuário ou à senha da caixa de correio incorretos.	Verifique o servidor de e-mail para conferir se a senha e o nome do usuário da caixa de correio estão corretos.

O Email Archiving detectou um erro de protocolo.

Causa	Solução
O Email Archiving detectou um erro de protocolo, como uso inesperado de POP3 ou IMAP.	Confirme se o servidor de e-mail oferece suporte ao protocolo identificado na janela Origens de e-mail para a porta específica na janela Origens de e-mail. Se o servidor de e-mail oferecer suporte apropriado ao protocolo para a porta designada, entre em contato com o suporte ao cliente.

O servidor de e-mail relatou uma condição de erro ou não respondeu em tempo hábil.

Causa	Solução
O servidor de e-mail relatou uma condição de erro ou não respondeu em tempo hábil (normalmente, cerca de 60 segundos).	Verifique um registro de erros, por exemplo, o registro de eventos, no servidor de e-mail para ver se houve algum erro.

O Email Archiving recebeu uma resposta "bloqueio ocupado" do servidor de e-mail ao tentar autenticar.

Causa	Solução
O Email Archiving recebeu uma resposta "bloqueio ocupado" do servidor de e-mail ao tentar autenticar. Pode haver algum problema com o seu servidor de e-mail.	1 Tente conectar-se novamente em alguns minutos. 2 Se houver erro novamente, confirme se o seu servidor está funcionando corretamente. Talvez seja necessário entrar em contato com o suporte técnico do fornecedor.

O Email Archiving não pôde se conectar em função de um erro durante uma pesquisa de DNS inicial.

Causa	Solução
O Email Archiving não pôde se conectar em função de um erro durante uma pesquisa de DNS inicial.	1 Verifique se o nome do host do servidor é válido. 2 Se o nome do host do servidor for válido, entre em contato com o Suporte ao cliente.

O servidor de e-mail está ocupado.

Causa	Solução
O servidor de e-mail retornou uma indicação de ocupado.	1 Tente novamente em alguns minutos. 2 Se houver erro novamente, confirme se o seu servidor de e-mail está funcionando corretamente. Talvez seja necessário entrar em contato com o suporte técnico do fornecedor.

Hora de início/hora de término: Hora inválida (é exibida uma caixa vermelha na janela indicando a hora incorreta e "Hora de início inválida")

Causa	Solução
Um ou mais horários no Período de silêncio não formam um intervalo de tempo apropriado ou os horários não estão no formato de 24 horas adequado.	Certifique-se de que a Hora de início seja anterior à Hora de término.

o valor não é um endereço IP ou nome de domínio válido, elemento: server_host, value=[]

Causa	Solução
O endereço IP ou o nome do servidor são incorretos.	1 Verifique se o endereço do servidor de e-mail está correto. 2 Entre em contato com o Suporte ao cliente se o nome do servidor ou endereço IP tiverem sido identificados corretamente.

Código de erro interno 5.

Entre em contato com o Suporte ao cliente.

Código de erro interno 6.

Entre em contato com o Suporte ao cliente.

Código de erro interno 8.

Entre em contato com o Suporte ao cliente.

Código de erro interno 10.

Entre em contato com o Suporte ao cliente.

Código de erro interno 12.

Entre em contato com o Suporte ao cliente.

Mensagens de erro comuns

Compreenda e solucione mensagens de erro comuns.

Este campo é obrigatório. (Todos os campos destacados em vermelho são obrigatórios)

Causa	Solução
Um ou mais campos obrigatórios estão vazios.	Verifique se você preencheu os campos em vermelho.

Não é possível pesquisar e-mail. Falha na conexão com o servidor do Email Archiving. Se o problema persistir, entre em contato com o administrador de arquivamento.

Causa	Solução
O Email Archiving não pôde recuperar dados do servidor do Email Archiving devido a um dos seguintes motivos: • A conexão estava inativa. • Ocorreu um erro em um processo do servidor do Email Archiving. • A solicitação de dados foi corrompida.	1 Tente fazer a solicitação novamente em alguns minutos. 2 Entre em contato com o suporte ao cliente

Não é possível pesquisar e-mail. O valor mais alto do intervalo de tamanho da mensagem deve ser numérico.

Causa	Solução
Durante a pesquisa por tamanho da mensagem, a opção "Entre" foi escolhida, mas apenas o valor mais baixo do intervalo foi fornecido.	Insira o valor mais baixo e o mais alto para definir o intervalo da pesquisa.

Solicitação inválida (é necessária uma identificação, escopo e ID da mensagem)

Causa	Solução
Quando uma mensagem foi aberta, a sessão atingiu o tempo limite.	1 Entre e recupere a mensagem novamente. 2 Entre em contato com o suporte ao cliente

Falha na conexão com o servidor do Email Archiving. Se o problema persistir, entre em contato com o administrador de arquivamento.

Causa	Solução
A conexão com o servidor do Email Archiving não pôde recuperar os dados da mensagem para exibição.	1 Tente fazer a solicitação novamente em alguns minutos. 2 Entre em contato com o suporte ao cliente

A sessão expirou, entre novamente.

Causa	Solução
A conexão do seu navegador atingiu o tempo limite por uma de várias razões possíveis: • Queda na conexão de rede em função de inatividade. • O computador atingiu o tempo limite em função de inatividade. • O navegador atingiu o tempo limite em função de inatividade.	Entre no Control Console novamente.

Não é possível exportar e-mail. Falha na conexão com o servidor do Email Archiving. Se o problema persistir, entre em contato com o administrador de arquivamento.

Causa	Solução
O Email Archiving não pôde recuperar dados do servidor do Email Archiving devido a um dos seguintes motivos: • A conexão estava inativa. • Ocorreu um erro em um processo do servidor do Email Archiving. • A solicitação de dados foi corrompida.	1 Tente fazer a solicitação novamente em alguns minutos. 2 Entre em contato com o Suporte ao cliente.

Não é possível exportar e-mail. Tentando exportar [] Mb. O tamanho máximo de exportação é de 2 GB.

Causa	Solução
O tamanho total de todas as mensagens incluídas na tentativa de exportação excedeu o tamanho máximo.	1 Altere a pesquisa para que menos mensagens sejam listadas antes da exportação de mensagens. 2 Use a opção Exportar selecionados em vez de Exportar tudo para exportar menos mensagens por vez.

Problemas com a caixa de correio de diário do Exchange Server

Solucione problemas com as caixas de correio de diário.

A caixa de correio de diário nunca está vazia.

Há vários motivos pelos quais a caixa de correio de diário nunca fica completamente vazia:

- 1 As mensagens que chegam à caixa de correio de diário durante uma sessão de arquivamento somente são processadas na próxima sessão de arquivamento.
- 2 As mensagens com mais do que 50 MB permanecem na caixa de correio de diário indefinidamente, porque o tamanho máximo de mensagem é 50 MB.

- 3 As mensagens com formato incorreto não podem ser arquivadas e, por isso, são mantidas na caixa de correio de diário. As mensagens podem ter um formato incorreto por vários motivos, incluindo:
 - Configuração incorreta do registro no diário.
 - As mensagens são enviadas diretamente para a caixa de correio de diário (ignorando a função de diário).
 - As mensagens são copiadas diretamente para a caixa de correio de diário.
- 4 O número de mensagens registradas no diário é maior do que o número máximo de mensagens que podem ser importadas durante uma sessão de arquivamento.
- 5 As mensagens grandes podem ser importadas à noite, porque os recursos de servidor e rede necessários normalmente ficam mais disponíveis à noite.

Problemas com origens de e-mail do histórico

Solucione problemas com as origens de e-mail do histórico.

Quando o limite de armazenamento de dados do histórico é excedido.

Quando o limite de armazenamento de dados do histórico é ultrapassado, a origem de e-mail do histórico se torna inativa. Isso resulta nestes eventos:

- A origem de e-mail do histórico não é mais exibida na janela **Visão geral**.
- A janela **Origens de e-mail** mostra a origem de e-mail do histórico como inativa.
- A janela de configuração **Origem de e-mail** da origem de e-mail do histórico mostra a caixa de seleção **Ativo** desmarcada.

Limitação conhecida no Exchange Server 2003 afeta os dados do histórico

Há uma limitação no Microsoft Exchange 2003 e em versões anteriores que podem levar algumas mensagens a permanecerem efetivamente invisíveis para os usuários do Email Archiving.

Esse problema afeta especificamente os clientes que estiverem usando a hospedagem de dados do histórico do SaaS Email Archiving com dados do histórico provenientes do Exchange 2003 ou versão anterior. Nesses casos, os dados do histórico são importados sem as informações do endereço SMTP necessárias para associar mensagens de e-mail às contas de usuário.

O que pode causar a ausência de dados de endereço SMTP?

Algumas mensagens do histórico não contêm dados de endereço SMTP de destinatários de e-mail, o que pode resultar em efeitos colaterais, incluindo:

- As mensagens afetadas não são associadas aos usuários finais porque, diferentemente dos endereços SMTP, os endereços X.400, estão presentes nos cabeçalhos de mensagens. Os SaaS Email Archiving precisa dos endereços SMTP para que ocorra a associação com os usuários.
- As pesquisas de arquivo das funções Administrador de clientes ou Representante de conformidade pelo endereço SMTP não funcionarão porque esses endereços não estão presentes na mensagem original e, portanto, não podem ser indexados. Esse problema não impede que as mensagens sejam arquivadas, portanto, as mensagens afetadas podem ser localizadas por outros critérios de pesquisa.

Há dois cenários em que os dados de endereço SMTP podem estar ausentes nas mensagens:

- Um destinatário interno envia uma mensagem para no mínimo um outro destinatário interno e os dados são exportados posteriormente usando-se a exportação .pst (pelo Outlook ou EXMERGE). Isso ocorre porque a exportação para o formato .pst não força o Exchange a executar uma conversão de endereços X.400 para SMTP.
- Um destinatário interno envia uma mensagem para no mínimo um outro destinatário interno e os dados são importados para o Email Archiving usando-se IMAP ou POP, mas a conta do Active Directory do participante interno não está mais presente. Como resultado, o mapeamento de endereços X.400 para SMTP não é realizado.

As primeiras versões do Exchange dependem principalmente do endereçamento X.400. O endereçamento SMTP somente é usado para mensagens dos serviços SMTP, POP ou IMAP. Portanto, as mensagens internas exportadas para .pst não são convertidas para o endereçamento SMTP. E as mensagens dos usuários que não existem mais no Active Directory não podem ser mapeadas para seus endereços SMTP.

Alternativa para importações de dados do histórico

Se você estiver importando dados do histórico do Exchange 2003 ou versões anteriores para o Email Archiving, certifique-se de que:

- O e-mail seja exportado para o Email Archiving usando POP ou IMAP.
- Verifique se há alguma conta do Active Directory válida contendo um endereço X.400 correspondente (ao que está no e-mail do histórico) e, pelo menos, um endereço SMTP válido para cada usuário se desejar a associação com usuários ou a pesquisa de endereços SMTP.

14 Convenções da interface de usuário

A interface de usuário do Email Archiving usa um conjunto comum de convenções para exibir informações.

Calendários

Para preencher um campo de data usando um calendário.

Tabela 14-1 Opções de calendário

Opção	Definição
Seta esquerda	Vai para o mês anterior.
Seleção de mês e ano	Clique para selecionar mês e ano: • Selecione um mês. • Selecione o intervalo de anos ou clique nas setas para ver os dez anos anteriores ou próximos. • Clique em OK para concluir a seleção. • Clique em Cancelar para retornar à exibição de calendário principal.  Depois que selecionar mês e ano, você terá de clicar em um dia para preencher o campo de data.
Seta direita	Vai para o mês seguinte.
Seleção de dia	Clique em um dia do mês para selecionar o dia do mês e do ano selecionados anteriormente. Após essa seleção, o calendário é fechado e o campo de data é atualizado.
Hoje	Muda a seleção para a data atual.  Esse botão é facilmente confundido com o botão OK.

Convenções de tabela

Para informações exibidas em formato de tabela.

Tabela 14-2 Convenções de tabela

Opção	Definição
Caixas de seleção	• Marque as caixas de seleção para selecionar uma ou mais linhas. • Marque a caixa de seleção na linha do cabeçalho para marcar ou desmarcar todas as linhas.
Cabeçalhos de coluna	Clique nos cabeçalhos de coluna para classificar as informações. • Selecione Classificar na ordem crescente para ordenar de A a Z. • Selecione Classificar na ordem decrescente para ordenar de Z a A. • Selecione Colunas e clique na caixa de seleção do nome de uma coluna para mostrar ou ocultar a coluna. • Arraste e solte o cabeçalho da coluna para reorganizar a exibição.
Paginação	Use as opções de paginação para navegar em várias páginas de informações. • Botão Primeira página — Exibe a primeira página de dados. • Botão Página anterior — Exibe a página de dados anterior. • Campo Página x de y — Seleciona uma determinada página de dados na qual x é a página solicitada e y é o número total de páginas. • Botão Próxima página — Exibe a próxima página de dados. • Botão Última página — Exibe a última página de dados. • Exibição de a–b de c — Exibe o número de resultados individuais no canto inferior direito da tabela, onde "a" é o número do primeiro resultado desta página, b é o número do último resultado e c é o número total de resultados em todas as páginas.

Índice

C

Convenções [5](#)

E

Encontrar a documentação [6](#)

O

O que há neste guia [6](#)

P

Público-alvo [5](#)

S

Sobre este guia [5](#)

